





Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021 **Outubro 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

GERENTE TÉCNICO REGIONAL

Thalita Ruiz Lemos da Rocha







SUMÁRIO

1.	HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	3
	1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	3
	1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00125/2021	4
2.	ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	5
3.	AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	5
4.	FORÇA DE TRABALHO	5
	4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT	5
	4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos	5
	4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos	6
	4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	7
	4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ	11
	4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	13
	4.3.1 Absenteísmo	13
	4.3.2 Turnover	14
	4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	14
	5.1 Indicadores - Quantitativos	15
	5.1.1 Saídas	15
	5.1.2 Taxa de Ocupação	18
	5.2 Indicadores - Qualitativos	20
	5.2.1 Média de Permanência	20
	5.2.2 Taxa de Mortalidade	21
	5.2.3 Taxa de Reinternação	22
	5.3 Indicadores - Segurança do Paciente	22
	5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventila Mecânica (VM)	ção 23
	5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)	23
	5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sangui (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central	ínea 26
	5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)	26
	5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU)	26
	relacionada a cateter vesical	26
	5.3.6 Índice de úlcera por pressão	26
	5.3.7 Identificação do Paciente	27
	5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos	28
6.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	28
	6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	29
	6.1.1 Avaliação do Atendimento	29
	6.1.2 Avaliação do Serviço	30







7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.	36
6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital	36
6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação	31
6.2 Manifestações	31
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	31







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 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 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.







3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

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

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi **122 (cento e vinte e dois)** 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	Ø
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)		3	Ø
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	Ø
	Enfermeiro (36)	7	8	1
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	8	1
Assistencial -	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	2	
Enfermagem	Técnico de Enfermagem (36h)	35	35	Ø
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	32	↓
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	Ø
	Total	91	92	1

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







4.1.2 Dimensionamento UTI cardiológica - 10 leitos

Setor	Setor Cargo		Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	\square
	Enfermeiro (36)	3	3	\square
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	\square
Assistencial -	Técnico de Enfermagem (36h)	11	11	\square
Enfermagem	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	11	11	
J	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	Ø
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	Ø
	Total	31	31	

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 Setembro 2023 a 10 de Outubro de 2023. Encerramos o período, com 01 (uma) vaga em aberto, com processo seletivo em andamento e previsão de contratação para próximo período de referência.







4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo		Colaborador	Nº Conselho
	Assistente Administrativo	01	Monyke Silva	N/A
		01	Erica Oliveira dos Santos	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	02	Fábio Souto dos Reis	N/A
		03	Fernanda Santos Batista Alves	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01	William dos Santos	502.778
		01	Carlos Alberto Silva Campos	171.821
	02	Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061	
		03	Elaine Silva Liberato	N/A N/A N/A N/A N/A 171.821
	Enfermeiros	04	Jorge William Araujo Alves	
	36h	05	Jose Victor Calderaro Zanin	613.696
		06	Karine Nunes da Silva	443.204
		07	Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		08	Rosemeire Helena Alves Ferreira	391.167
		09	Marjory Beatriz de Oliveira	585.288
UTI (30		01	Adriana Santana Nery	451.059
leitos)		02	Danielle Rodrigues da Silva	127.666
		03	Erica Miriam Fernandes	127.666
	Enfermeiros 36h - noturno	04	Erica Sousa Barreto	256.268
		05	Eliane Aparecida de Santana	719.048
		06	Richele dos Santos Teixeira	285.730
		07	Tatiana Braga Ramos	662.199
	Enfermeiro	01	Aline Araujo da Silva	636.573
	Trat. Dialítico	02	Jeferson Francisco de Souza	230.952
		01	Adriana Cristina Oliveira Bastos	1260486
		02	Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		03	Angela Batista da Silva	546.344
		04	Barbara Cristina Vietes Martines	
		05	Benedita Pereira dos Santos	1074596
		06	Bruna de Melo Santos	1265715
		07	Bruna Leite da Silva	1.052.134







	08	Carolina Pinto Macedo	302.271
	09	Carolina Souza Santos de Jesus	1.472.086
	10	Claudionice Ferreira da Silva	988750
	11	Cristiane Mendes Chibiak Ribeiro	1115502
		Dilson Santos de Jesus	1.557.027
Técnico de		Billion Burness de Sesus	1.507.027
Enfermagem :	36h 13	Edinaldo Rodrigues	1.512.033
	14	Erick Leoncio de Freitas	1.138.619
	15	Evellyn Miranda de Almeida	1.594.171
	16	Fagner Ferreira Gomes	1.797.739
	17	Izabel de Almeida Alonso	1.328.525
	18	Jessica Kowalski Laraya	1.050.441
	19	Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
	20	Leila Diana Menezes	1.170.009
	21	Luciana Luana Rondini	3.128.398
	22	Marcelo de Souza	1.574.317
	23	Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
	24	Maria Cristina Souza da Silva	1.033.409
	25	Maria Elizabete Santos Souza	1386627
	26	Mario Santos da Conceição	1.533.445
	27	Patricia Alves dos Santos	763673
	28	Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
	29	Solange Conceição Correia de Lima	1.172.873
	30	Tarciana Paulo de Araujo	1.482.689
	31	Tatiane Mattos da Costa	1.522.187
	32	Valeria Martins de Paula	1.172.873
	33	Vanesa Tavares Ribeiro	485.044
	34	Wellington dos Santos Graça	1.266.543
	35	Patricia Santa Maria	913.552
	01	Adriana da Silva Tibirica	746.932
	02	Alexsandro da Silva Mattos	562.673
	03	Veruska Rafaela S Correia	926.013
	04	Andre Luiz de Almeida	970736
	05	Andressa Dias Gonzales	1.302.227
	06	Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
	07	Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
	08	Débora Costa Calixta	1.381.829







		09	Deisiane Alves da Silva	1.250.439
		10	Denise Santos Teixeira Medeiros	1.541.86
		11	Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		12	Erica Cristina de Sousa Maniçoba	1.430.896
		13	Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
		14	Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		15	Iris Fernanda R de Queiroz	671536
		16	Jaqueline Oliveira da Silva	1.164.111
		17	Jucielma Barreto Alves	1.410.992
		18	Fernanda Cristina Portes Barros	1.755.441
		19	Julio Cesar dos Santos	1.048.491
		20	Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		21	Luciene Raquel Silva Barreto	1.493.343
		22	Marcelo Novaes Monteiro	763.668
		23	Margaraiza Alenor Miranda	351.736
		24	Marly Lyra dos Santos Silva	861.390
		25	Maria Chaves da Silva	1.074.596
		26	Natalia Nascimento de Oliveira	956.896
		27	Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		28	Renato Santo Fé	1.544.909
		29	Ricardo Rodrigues Oliveira	1.164.745
		30	Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		31	Debora Pereira	1.330.825
		32	Adrielly Fagundes de Oliveira	1.381.221
		33	Vaga em aberto	
	Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h	01	Lívia Pontes dos Santos	1.545.007
	Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h noturno	01	Julio Cesar dos Santos	1.048.491
	Auxiliar Técnico Administrativo	01	Maisa Santos Evangelista	N/A
		01	Ellen Karina dos Santos	444.011
	Enfermeiro 36h	02	Harene Hidemi Hirazawa Matsui	513.315
UTI CARDIO	3011	03	Paulo Sérgio Carrinho Mendes	123.413
(10		01	Eduarda Silva de Andrade	626.893
leitos)	Enfermeiros	02	Natalia da Silva de Moraes Nascimento	626.893
	36h noturno	03	Patricia Honorato de Paula	393.466
		01	Carla Goez Bezerra	662.932







		02	Tatiane Santos Oliveira	1.640.536
		03	Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		04	Leodoro Lima dos Santos	1.467.496
		05	Wellington de Jesus Almeida	961.282
		06	Thais da Silva Santos	995.048
	Técnico de	07	Luciano de Campos Candido	988.154
	Enfermagem 36h	08	Rebeca Esteves Oliveira Santos	1.449.110
	3011	09	Gustavo Vinicius da Silva	1.352.477
		10	Andrea dos Santos	1.665.856
		11	Nathalia Areias de Oliveira	1.262.498
		01	Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		02	Mirela Canário Reis	1.337.661
		03	Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		04	Lauriani Fatima Pereira	813.916
	Técnico de Enfermagem	05	Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
	36h noturno	06	Camila Emanuela Games Alves	1.148.91
		07	Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		08	Julia de Assis Severi	1.697.669
		09	Priscila de Oliveira Negreiros	959.446
		10	Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
		11	Fernando Cuba de Lima	845.716
	Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h	01	Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
	Técnico de Enfermagem p/ Trat. dialítico 36h noturno	01	Ademar Wellington Tadeu do Val	1.576.941

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







4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Fonoaudióloga (PJ)	01 (D) Evelyn Lopes Rodrigues	10185
	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
Fisioterapeutas Plantonistas (PJ)	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
	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
Médicos Plantonistas, Diaristas	06 (D/N) Douglas Enrico Arnosti	130318/SP
e Especialistas (PJ)	07 (D/N) Elen Silveira Yaginuma	97617/SP
	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/SP
	11 (D/N) Gerson De Pinho Vianna	103312/SP







12 (D/N) Guilherme Renato Monezi Lucena	127839/SP
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

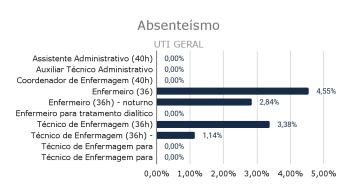


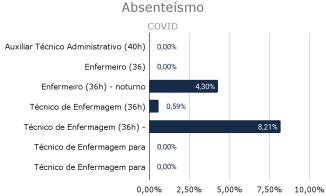




4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo





Análise Crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/09/2023 à 10/10/2023), 58 (cinquenta e oito) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 50 (cinquenta) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 08 (oito) por faltas injustificadas, destas 04 (quatro) de enfermeiros e 04 (quatro) da equipe de técnicos de enfermagem. Das ausências por atestados, 45 (quarenta e cinco) corresponderam a equipe de técnicos de enfermagem e 05 (cinco) referente a enfermeiros.

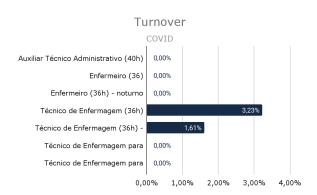






4.3.2 Turnover





Análise Crítica: Durante o mês de referência (11/09/2023 à 10/10/2023) houveram 03 (três) processos demissionais, sendo os 3(três) por pedido de demissão - destes 2 (dois) de técnicos de enfermagem e 1 (um) enfermeiro e 03 (três) afastamentos pelo Inss - desses todos da equipe de técnico de enfermagem. Foram feitos neste período 11 (onze) processos admissionais onde 6 (seis) são reposições que estavam abertas do período anterior. E 5 (cinco) para reposição das vagas deste período de referência, destas 2 (duas) de técnico de enfermagem e 1 (uma) de enfermeiro. E 2 (duas) para reposição de afastamento pelo inss da equipe de técnico de enfermagem. Encerramos esse período com um total de 1 (uma) vaga em aberto de técnico de enfermagem afastamento de inss, com processo em andamento e previsão de início para o próximo período de referência.







4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise Crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/09/2023 à 10/10/2023), não houve nenhum registro de 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.

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.

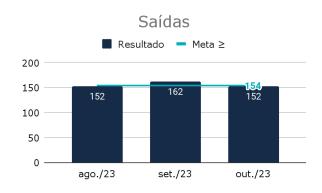






5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	131
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	21
Total	152

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. Ressaltamos o importante papel do NIR em apoio à UTI na alocação e aceite de vagas quando as mesmas estão disponíveis. Além do apoio às altas para a unidade de internação, com análise crítica e mitigando os ofensores das eventuais dificuldades junto à diretoria e coordenação de enfermagem.

No mês avaliado, foram realizadas 152 saídas, a taxa de ocupação esteve de acordo com as vagas solicitadas via núcleo interno de regulação. Foram **rejeitadas** 12 solicitações de vagas **de UTI pelo núcleo interno de regulação** no período, sendo 02 pacientes aceitos em outros serviços, 03 vagas canceladas pela origem, 02 fichas rejeitadas devido a complexidade inadequada a nossa







unidade, 2 óbitos na origem, 01 caso de evasão na origem e 01 paciente instável para o transporte.

Tivemos 01 leito bloqueado na UTI Geral para a realização de terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria técnica.

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 20 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 de UTI Geral.

UTI 2º Andar e Térreo (UTI GERAL): foram realizadas 122 saídas, sendo 104 transferências internas realizadas devido a melhora no quadro, 18 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação.

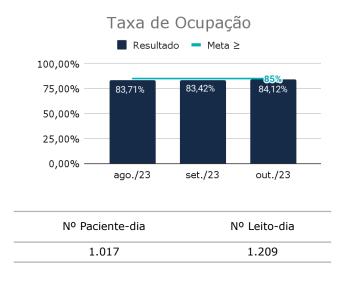
UTI coronariana: foram realizadas 30 saídas, sendo 27 transferências internas com melhora no quadro, 03 óbitos com o tempo superior a 24 horas.







5.1.2 Taxa de Ocupação



Análise crítica: A taxa de ocupação global apresentada envolve os leitos de terapia intensiva 2° Andar, UCO 1° Andar e Térreo. No benchmarking das UTIs brasileiras (Perfil Hospitais Públicos) comparativo realizado pelo sistema EPIMED, o sistema pontuou uma taxa de ocupação de 81,38% para o mês de Outubro/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 81,37%. Focamos em reavaliar as necessidades das reservas cirúrgicas e vagas porta-balão e otimizar oferta de vagas ao sistema CROSS para fichas de doenças cardiovasculares, direcionado não apenas para UTI coronariana mas sim para todas as demais UTIs com disponibilidade de vaga, com a estratégia mantivemos uma média de taxa de ocupação muito próxima a nossa meta. As vagas cedidas, externas e internas, são reguladas via núcleo interno de regulação. A unidade oferece suporte para as solicitações de porta balão, no mês de Outubro tivemos 13 solicitações de vagas porta-balão, apenas 07 casos elegíveis que atendiam os critérios do projeto. 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, o NIR aumentou a oferta de leitos para pacientes com síndrome coronariana aguda, estratégia adotada após alinhamento da diretoria técnica do HGA e DRS-IV. Neste cenário,







a diretoria avança junto à DRS para otimizar a ocupação com perfil de pacientes com esta morbidade, otimizando a disponibilidade de vagas conforme indicadores de risco e gravidade e, portanto, maior necessidade do recurso de serviço de hemodinâmica . Contribuir com boas práticas e redução da mortalidade cardiovascular na região é um dos objetivos estratégicos do Hospital Guilherme Álvaro e também da DRS-IV.

A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal substitutiva nas enfermarias, no mês de Outubro foram realizadas 91 sessões de hemodiálise no período. A taxa de ocupação ideal em terapia intensiva é de 85% permitindo adequação entre altas, transferências internas e óbitos de forma a não comprometer a assistência ao paciente crítico. Taxas de ocupação mais elevadas tornam o risco assistencial maior e a disponibilidade do leito para admissões em hospital terciário onco-hematológico, de cirurgias de grande porte desafiadoras. Entendemos que o cancelamento de algumas vagas pela origem impactam nesse indicador mesmo com um número aceitável de vagas disponíveis para pacientes externos.

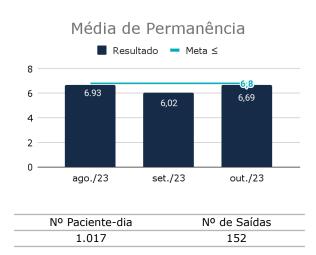






5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Análise crítica: Adotamos a estratégia após alinhamento com o núcleo interno de regulação de priorizarmos as solicitações das altas das UTIs no período diurno a equipe de médicos diaristas com as discussões diárias dos casos efetivam as altas de forma segura no período da manhã, o núcleo interno de regulação possui papel fundamental direcionando as altas com objetivo de reduzir o tempo de espera de leito de enfermaria, aumentando o giro de leitos e redução efetiva da nossa taxa de permanência. Ainda encontramos oportunidades de melhorias, dificuldades enfrentadas para efetivar as altas para enfermaria são muitas e aquém da nossa esfera, porém contamos com o apoio do NIR, coordenação de enfermagem e diretoria HGA para mitigar as oportunidades. Entre elas, a falta de leitos e de recursos humanos suficientes na enfermaria impactam na saída efetiva do paciente, e com isso na média de permanência da UTI. Medidas visando contornar as problemáticas enfrentadas no momento da alta estão em análise junto ao NIR. Enviamos semanalmente o relatório de altas retidas à diretoria e têm sido possíveis intervenções mais precoces junto às unidades de internações. No mês de Outubro/2023 tivemos 74 dias evitáveis de internação em unidade de terapia intensiva. Ainda assim, a despeito das oportunidades que ainda temos para ser ainda mais eficiente o giro de leito e, conforme consulta na plataforma EPIMED, a média de internação em hospitais SUS em UTI geral para







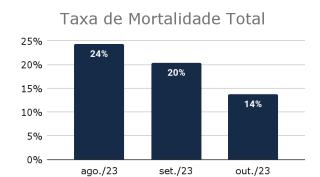
o mês de outubro foi de 8,09 dias, o que significa que a permanência de 6,62 dias oferta, nos 39 leitos, 74 diárias a mais de UTI, demonstrando todo comprometimento de nossa empresa com os princípios do HGA e do SUS.



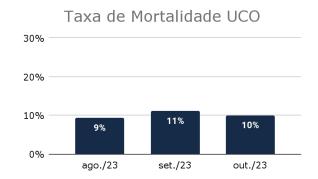


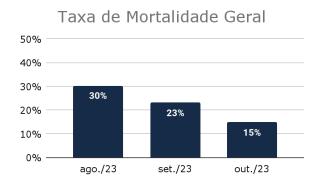


5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
21	152





Análise crítica: Taxa de mortalidade encontrada na UTI Geral 15% com SAPS médio de 54,06. Mortalidade esperada de 24%, o que conferiu SMR desta unidade de 0,62.

UTI UCO taxa de mortalidade 10% Saps Médio 47,87 o que confere mortalidade esperada de 14,4% Isso confere um SMR de 0,69.

SAPS médio UTIs brasileiras epimed, perfil UTI geral foi de 44,21, com média de permanência de 8,08 com mortalidade esperada de 17,6% versus encontrada 18,65%, o que confere SMR de 1,05 com taxa de ocupação 81,39%. SAPS médio UTIS HGA 51 com mortalidade esperada de 18,87% versus mortalidade encontrada de 12,5%. Portanto, o SMR global das unidades é de 0,66. A análise







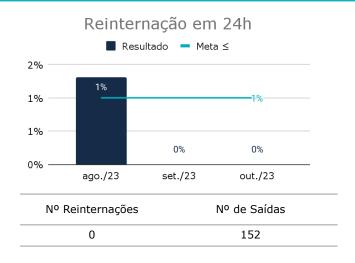
do perfil de internação hospitalar no HGA versus o encontrado no perfil UTIs brasileiras de pacientes onco-hematológicos e cirurgia oncológica, portanto com gravidade sabidamente aumentada reflete a realidade deste hospital específico e referência na região para casos não solucionados em outra esfera. Entretanto, apesar da gravidade, conseguimos apresentar uma performance superior à média SUS, conforme comparativo base de dados EPIMED, tanto em mortalidade, quanto gravidade, quanto média de permanência e semelhante taxa de ocupação. Identificamos oportunidade de melhoria em pacientes elegíveis à cuidados integrais/paliativos, revisar critérios de internação em UTI conforme prioridades CFM prioridades um e dois e revisitar os pacientes das prioridades três, quatro e cinco.







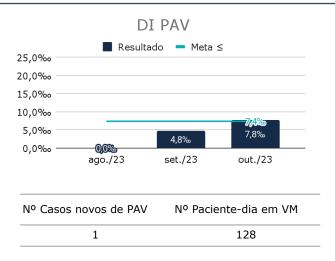
5.2.3 Taxa de Reinternação



Análise crítica: Não tivemos reinternações no período

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

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



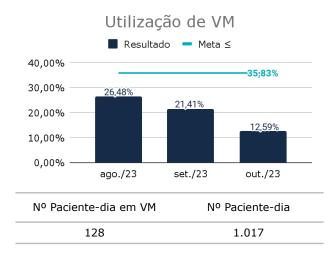
Análise Crítica: Tivemos 01 caso de PAV notificado pela CCIH, um caso que será discutido com a equipe multidisciplinar para encontrarmos oportunidades de melhorias no processo.







5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



Análise crítica: A taxa de utilização de VM nas 3 Unidades de Terapia Intensiva adulto no mês de outubro apresenta diminuição na taxa de utilização de VM nas UTIs, analisando cada unidade, na UTI Geral houve diminuição de cerca de 35%, já na UCO a taxa diminuiu 50%, comparado ao mês de setembro. Unificando os dados eles representaram uma diminuição na taxa de 9,0%, permanecendo abaixo da meta estabelecida. Para pacientes em VM, nossa meta é que 70% dos pacientes intubados alcancem a modalidade PSV (Ventilação em Pressão de Suporte) nas primeiras 72 horas, o que pode ajudar na diminuição do tempo de VM desses pacientes. No mês de outubro atingimos novamente a marca de 100% dos pacientes das UTIs (geral e UCO) em PSV nas primeiras 72 horas. Para os indicadores de mobilidade, que temos como meta também alcançar 70% dos pacientes sedestando, ficando de pé e deambulando nas primeiras 72h, também ficamos bem acima dessa meta, alcançando mais de 98% dos pacientes sedestando nas primeiras 72 horas, 96% ficando de pé nas primeiras 72 horas e 84% deambulando nas primeiras 72 horas, alcançando esses marcos importantes na sua reabilitação ainda dentro da Unidade de Terapia Intensiva. Outro dado importante é alcançarmos também a marca de 57% de pacientes que saem da unidade deambulando com independência funcional. Tudo isso só é possível graças a persistência diária das equipes. Vale ressaltar também o empenho e parceria da equipe em diminuir com segurança o tempo de VM dos pacientes

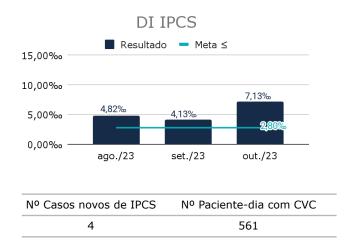






utilizando modo ventilatório espontâneo (PSV), com início ainda dentro das primeiras 72 horas nessas unidades, e o acompanhamento clínico da sedação também colabora para que esses objetivos sejam alcançados.

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



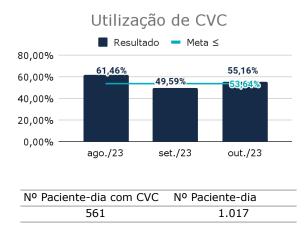
Análise crítica: : Tivemos 04 casos notificados pela CCIH, no período contamos a baixa dos estoques de alguns insumos necessários nas linhas de cuidados para prevenção IPCS, prejudicando o indicador.







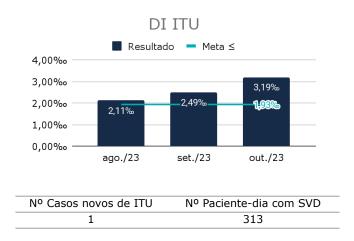
5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



Análise crítica: A taxa de utilização de cateter venoso central está de acordo com a gravidade conforme SAPS 3 e com o perfil de pacientes dialíticos aceitos na unidade que necessitam cateter de Shilley, na UTI realizamos 65 sessões de terapias renais substitutivas . Foco na indicação precisa, critérios de permanência e oportunidade de desinvasão durante visita multiprofissional são pontos corriqueiramente abordados para prevenção IRAS.

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU)

relacionada a cateter vesical









Análise crítica: Tivemos 01 caso notificado pela CCIH,um caso que será discutido com a equipe multidisciplinar para encontrarmos oportunidades de melhorias no processo.

5.3.6 Índice de úlcera por pressão



Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de
N° Casos novos de LPP	adquirir LPP
4	1017

Análise crítica: Com o apoio do núcleo de segurança ao paciente HGA conseguimos padronizar os insumos necessários para prevenção e os cuidados das LPP. Foi criado uma cartilha com toda a linha de insumos necessários para prevenção, a cartilha foi disponibilizada para a consulta das equipes assistenciais.

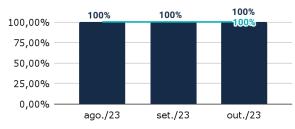






5.3.7 Identificação do Paciente





Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
1017	1.017

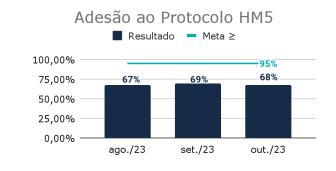
Análise crítica:Recebemos a visita do Núcleo de segurança ao paciente no dia 28 de Outubro de 2023 validando o nosso compromisso com a meta 1 Internacional de segurança ao paciente.







5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



	Nº de oportunidades
Nº Adesões	observadas de higiene de
	mãos
180	265

Análise crítica: Mensalmente a CCIH reforça a importância dos 5 momentos e da higienização das mãos,o feedback é realizado in loco juntamente com as equipes assistenciais.





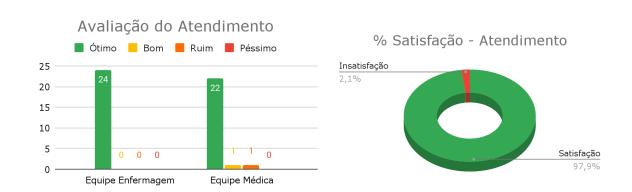


6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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 **24 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. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.







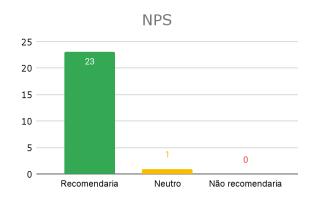
6.1.2 Avaliação do Serviço



Análise crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a 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, **23** dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.







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	0	
Dúvidas	0	
Elogio	19	
Em Branco	3	

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

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
01/10/2023	Elogio	Agradecimento a todas enfermeiras que cuidaram de mim nesses dias. equipe mega atenciosa e acolhedora. todos trabalham com amor.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/10/2023	Elogio	todas as equiques estão de parabens. fico agradecido por tudo e por todos parabens	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
04/10/2023	Elogio	Toda equipe, tanto enfermeiros quanto médicos estão de parabéns	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
04/10/2023	Elogio	todo Perfeito Que Deus ilumine todos vocês que realizem todos seus sonhos muito obrigada!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões







			mensais
04/10/2023	Elogio	muito atenciosos, explicam tudo o que	com equipe em mural de área comum e reuniões
08/10/2023	Elogio	O serviço de enfermagem estão de parabeis	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
11/10/2023	Elogio	Obs: Cheguei no dia 09/10 para fazer um cateterismo que se estenioco pois teve que colocar um estentil. Sendo assim tive que ficar internado. Fui muito bem recebido na recepição, o medico que realizou o cateterismo, as infermeira, tecnicas de infermagem, fisioterapeutas, medicos da uti todos foram maravilhosos educados, prestativos, gentis, amorosos pronto a ajudarem quero parabenizar a todos e diretoria pelos exemplos	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
05/10/2023	Elogio	Dos hospitais da baixada aqui foi o melhor atendimento Agradeço em especial a equipe do plantão noturno enf natalia	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
07/10/2023	Elogio	São todos muito atenciosos cem escecao não tenho nada a reclamar	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais







19/10/2023	Elogio	Elogiar todas as equipes medicos, enfermeiros, tec, limpeza, nutrição, são todos nota 1.000.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/10/2023	Elogio	Agradecimentos ao tecnicos e enfermeiros especial tec Antonio	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
04/10/2023	Elogio	A equipe medica está de parabens, profissionais exeplares, focados e objetivos! Agradecimentos ao medico Dr. Euclides que me deu maior comprometimento no meu caso e a enfermeira tec Sabrina que me deu maior atenção.	com equipe em mural de área comum e reuniões
09/10/2023	Elogio	GRATIDÃO	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
11/10/2023	Elogio	ENFERMEIRA MARJORY, TEC. ADRIANA, TATIANA, LUCIANA, GUSTAVO, AJELA, LIVIA EQUIPE TODA MUITO EXELENTE ESTÃO DE PARABES, QUE DEUS ABEÇOE TODOS.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
11/10/2023	Elogio	ENFERMEIRA MARJORY TÉCNICA - ADRIANA, LUCIANA, LÍVIA, TATIANA, ANGÊLA, GUSTAVO. UMA EQUIPE QUE ESTÁ DE PARABÉNS. MUITO CARINHO GOSTAM DO QUE FAZEM PARABÉNS!!!!	compartilhados com equipe em
15/10/2023	Elogio	EQUIPE DE ENFERMAGEM OTIMA, FISIOTERAPIA SENSACIONAL OBRIGADA POR TUDO	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais







19/10/2023	Elogio	Livia - Marjori - E equipes, funcionários muito prestativos	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
20/10/2023	Crítica	ter uma maior disponibilidade de água e de sachês de sal e açucar	Será encaminhado o feedback ao setor responsável para oportunidade de melhoria.
26/10/2023	Elogio	Fui bem atendido e medicado. Boa equipe medica e enfermeiros. Obrigado	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
28/10/2023	Elogio	Otimo Almentar o salario Digino Obrigado	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais







6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital





Análise crítica: Não tivemos reclamações na ouvidoria.







7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.

No mês de Outubro realizamos a campanha do Outubro Rosa, mês relacionado a prevenção do câncer de mama para os colaboradores das UTI,s, foi realizado uma palestra reforçando a importância do Autocuidado.



Santos, 14 de novembro de 2023.

Adriana Cristina Alvares CEGISS - Hospitalar Supervisor Técnico Regional

DIRETOR TÉCNICO

RENATO TARDELLI