

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital e Maternidade Sotero
de Souza**

Contrato de Gestão n.º 001/2022

2022 - 2023

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE



PREFEITO

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Luis Carlos Previdente Redda

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Edson Soares de Almeida

DIRETORA TÉCNICA

Rafaela Peixoto Vargas

SUPERVISORAS TÉCNICAS DE SAÚDE

Luciana Cardoso

Lucilene Cova

GERENTE ASSISTENCIAL

Viviane Azevedo Coletto

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	3
1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL.....	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM.....	4
1.2 Contrato de Gestão nº001/2022.....	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES.....	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.....	6
4. DIMENSIONAMENTO GERAL.....	7
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL.....	8
5.1 Ambulatório.....	8
5.2 Pronto Socorro.....	9
5.3 Internação.....	12
5.4 SADT Pronto Atendimento Hospitalar.....	14
5.5 SADT Paciente Ambulatorial.....	16
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO.....	19
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES.....	21
8. QUADRO FINANCEIRO.....	25

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;

- Ecosistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº001/2022

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim, qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 21/02/2022, encerrando em 20/02/2023 em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 001/2022.

Visando a garantia da assistência aos usuários, houve por meio do SES/Prefeitura de São Roque instaurar o Processo Administrativo, onde promoveu a realização do Chamamento Público das Organizações Sociais para Qualificação; O CEJAM, foi a instituição qualificada para a gestão, operacionalização e execução dos serviços de saúde no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa "Santa Casa São Roque", conforme especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde e demais obrigações, em cumprimento ao Contrato de Gestão n.º 001/2023, o contrato de Gestão em continuidade às suas atividades iniciou no dia 21/02/2023, visa a prestação de assistência à saúde compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente, segundo o grau de complexidade da sua assistência e a sua capacidade operacional, criando uma rede de referência regional, com alta resolubilidade. Operacionalizando e executando ações e serviços de saúde em regime de 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa.

O relatório em questão apresentará a execução técnica, apresentando comparativo específico das metas propostas com seus resultados alcançados através de análise crítica.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa são monitoradas por sistema de gestão hospitalar SIMAH e planilhas para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

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 **21 de fevereiro de 2022 a 20 de fevereiro de 2023**.

4. DIMENSIONAMENTO GERAL

Competência	Previsto em Plano de Trabalho	Efetivos no Período avaliado	Percentual de efetivação
Fevereiro/22	320	316	98,75%
Março/22	320	300	93,75%
Abril/22	320	305	95,31%
Maio/22	320	311	99,5%
Junho/22	320	320	100%
Julho/22	356	355	99,71%
Agosto/22	356	349	98,04%
Setembro/22	356	355	99,71%
Outubro/22	356	355	99,71%
Novembro/22	356	355	99,71%
Dezembro/22	356	355	99,71%
Janeiro/23	356	345	97%
Fevereiro/23	356	347	97,47%

Análise crítica: Em análise ao indicador observa-se que a partir de julho realizamos a contratualização da UTI, e a partir de então, mantivemos nosso dimensionamento acima de 95%. No período para a efetivação do quadro de funcionários, foi aberto o processo seletivo para as contratações e devida adequação.

Analisando o dimensionamento anual, o resultado é satisfatório, pois atuamos com percentual efetivo de mais de 98,5% no período analisado.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Ambulatório

Indicador	2022												2023	
	Meta ≥	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev
Consulta Médica (Especializada)	>350	103	445	357	482	441	441	452	543	465	437	429	452	314

Análise crítica: De acordo com o indicador acima, podemos constatar que no período contratualizado, foram realizadas 5.361 consultas médicas especializadas, ultrapassando a meta pactuada em 27,6%. Destacamos que demos início às atividades neste equipamento em 21 de fevereiro de 2022. Dispomos de cinco especialidades, sendo elas: Cirurgia Geral, Cardiologia, Ortopedia, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria. Todas as consultas são agendadas através da oferta de vagas pelo nosso Núcleo de Regulação Interna, em conjunto com a Regulação Municipal, buscando mitigar a perda primária e o absenteísmo. Em uma análise qualitativa, identificamos que nossa maior demanda está atrelada às especialidades cirúrgicas, em decorrência do período da pandemia, o qual gerou uma necessidade de readequar a agenda cirúrgica, ofertando mais vagas para a rede. Ressaltamos que em Fevereiro 2022, trabalhamos com metas proporcionais (≥ 100 atendimentos) devido período contrato de gestão ter se dado na data de 21 a 28, atingindo 100% da meta pactuada. Já no mês de fevereiro de 2023, as metas para este período de vinte dias (01 a 20), foram 250 atendimentos e realizamos 314, ultrapassando a meta em 25,6% dos atendimentos realizados.

5.2 Pronto Socorro

Indicador	2022												2023	
	Meta ≥	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev
Atendimento de Urgência (Observação)	≥2.000	381	1.682	1.691	1.130	1.101	392	1.295	2.059	2.530	1.753	1.976	2.813	1.037
Atendimento de Urgência em atenção especializada	≥5.000	1713	6.207	8.460	9.759	11.038	8.786	8.109	7.496	6.677	10.749	8.753	8.911	6.919
Atendimento Ortopédico	≥160	24	138	95	87	122	186	161	139	90	123	101	137	118

Atendimentos de urgência com observação até 24 horas

Podemos analisar que em relação a este indicador no período vigente, atingimos um total de 19.840 atendimentos de urgência com necessidade de observação clínica por até 24 horas, são pacientes que estão aguardando exames laboratoriais e/ou de imagem, recebendo medicação endovenosa, aguardando transferências internas ou externas para unidades de maior complexidade, ou aguardando estabilidade clínica para posterior alta. Este indicador é diretamente proporcional à demanda hospitalar do Pronto Atendimento. Ressaltamos que em Fevereiro 2022, trabalhamos com metas proporcionais (≥ 571 atendimentos) devido período contrato de gestão ter se dado na data de 21 a 28, atingindo 67% da meta pactuada. Já no mês de fevereiro de 2023, as metas para este período de vinte dias (01 a 20), foram 1.429 atendimentos e realizamos 1.037, correspondendo 73% dos atendimentos.

Atendimento de urgência em atenção especializada

Podemos observar, que durante o período vigente do contrato, realizamos no total, 103.577 atendimentos considerados de urgência e emergência, ultrapassando a meta pactuada em + 63%. Nosso hospital, segue sendo a principal referência tanto para o município de São Roque, quanto para os municípios próximos, como Araçariguama, Mairinque, Alumínio, Vargem Grande Paulista, entre outros. Buscamos em conjunto garantir a horizontalidade assistencial, garantindo o retorno do paciente ao seu município de origem para seguimento do cuidado.

Destacamos que durante o ano readequamos processos e fluxos internos, para melhoria na assistência. Um deles, trouxe importante impacto positivo que foi a inversão da classificação de risco. Os pacientes que adentram ao nosso equipamento, retiram a senha, passando inicialmente por uma Triagem da enfermagem que tem como objetivo a definição e captação do paciente que se encontra em maior urgência, buscando um atendimento prioritário e de acordo com sua complexidade. Logo após, é realizada a abertura de ficha e direcionado ao atendimento médico.

Analisando minuciosamente o perfil populacional, identificamos que a maioria dos pacientes, são do sexo masculino, com idade acima de 65 anos. Durante o período e principalmente nos últimos meses, evidenciamos um aumento na complexidade clínica dos pacientes. A maioria já possuem comorbidades prévias e chegam com doenças de base agudizadas e de difícil estabilização. Ressalto que uma das justificativas para este perfil, se deve à presença do setor de Terapia Intensiva, que foi inaugurado no mês de Julho. Possuímos a capacidade de 8 leitos, sendo um deles de isolamento e um específico para Terapia Renal Substitutiva, onde é direcionado e acompanhado pela Nefrologista.

Buscando a garantia na rapidez da elucidação diagnóstica e melhor desfecho clínico, implementamos dois protocolos institucionais: Sepsis e Dor torácica. Realizamos avaliações mensais e propomos planos de ação e melhorias buscando maior assertividade.

Ressalto que dispomos da ferramenta de gestão Safety Huddle, que consiste em reuniões diárias curtas (de 10 a 15 min). Essas reuniões possibilitam às equipes o gerenciamento da qualidade dos serviços prestados e da segurança do paciente.

Ressaltamos que em Fevereiro 2022, trabalhamos com metas proporcionais (≥ 1.429 atendimentos) devido período contrato de gestão ter se dado na data de 21 a 28, atingindo 83% da meta pactuada. Já no mês de fevereiro de 2023, as metas para este período de vinte dias (01 a 20), foram 3.571 atendimentos e realizamos 6.919, correspondendo a 52% dos atendimentos.

Atendimento ortopédico com imobilização provisória

Observamos que durante o contrato, foram realizados 1.521 atendimentos ortopédicos com necessidade de imobilização, cumprindo 79% da meta pactuada. Importante destacar que o primeiro atendimento é realizado pela equipe da clínica médica, e após solicitado a avaliação do especialista (Ortopedia), onde é definida a conduta. Em relação aos casos de maior complexidade ou necessidade de intervenção cirúrgica da especialidade, os mesmos são inseridos e regulados via CROSS, para seguimento e desfecho em serviços de trauma-ortopedia. Destacamos que este indicador é resultado da demanda espontânea.

Ressaltamos que em Fevereiro 2022, trabalhamos com metas proporcionais (≥ 46 atendimentos) devido período contrato de gestão ter se dado na data de 21 a 28, atingindo 52% da meta pactuada. Já no mês de fevereiro de 2023, as metas para este período de vinte dias (01 a 20), foram 114 atendimentos e realizamos 137, correspondendo a +20 % dos atendimentos.

5.3 Internação

Indicador	2022												2023		Total
	Meta ≥	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	
Cirurgias Eletivas	≥80	37	49	71	81	87	86	87	100	80	43	81	83	52	937
Clínica Obstétrica	≥110	24	138	95	115	112	134	130	108	113	94	93	140	96	1392
Clínica	≥150	48	132	121	180	158	162	183	132	143	133	149	177	111	1829
Pneumologia Sanitária (isolamento)	≥4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	08
Pediátricos	≥20	3	32	13	15	9	19	24	16	20	21	20	16	11	219
TOTAL	4.345														4385

Análise crítica: Em relação ao indicador acima, podemos destacar que no período contratual realizamos um total de 4.385 internações. Destas, observamos que o setor de clínica obstétrica e clínica médica foram os que apresentaram maior demanda. Realizamos no período um total de 937 internações para realização de **cirurgias eletivas**, sendo os principais diagnósticos: colecistectomias, correção de hérnias, laqueaduras, vasectomias, postectomias, dentre outras. Destacamos que todos os pacientes passam por avaliação pré anestésica buscando o menor risco cirúrgico possível. Em relação à **clínica obstétrica**, conseguimos reduzir o número de partos cesáreas, mantendo uma média de 50%, respeitando sempre as condições maternas infantil. Buscamos o fortalecimento de protocolos internos em conjunto com o município, para uma Maternidade Segura e Humanizada.

Em relação à **clínica médica**, identificamos que nosso perfil está atrelado aos pacientes acima de 65 anos, com múltiplas comorbidades e descompensações que implicam nos seus desfechos, contribuindo para maior tempo de permanência hospitalar e conseqüentemente em um menor giro de leito. Tivemos 8 casos de Tuberculose (**Pneumologia sanitária**) com necessidade de internação no setor, seguindo todas as normas de isolamento orientadas pela equipe de CCIH. Sendo assim, realizamos no período de contrato de gestão 1.837 internações atingindo 99,4% da meta estabelecida. O predomínio do perfil é idoso, acima de 65 anos, com múltiplas comorbidades e doenças agudizadas, demandando maior tempo de permanência hospitalar.

Em relação às internações **pediátricas**, destacamos que o atingimento da meta é dependente da demanda. No período, foram realizados 219 atendimentos atingindo 91,25% da meta proposta de 240. Em outubro foi concluído o retrofit dos quartos da clínica médica e maternidade para melhor conforto dos nossos usuários.

5.4 SADT Pronto Atendimento Hospitalar

Indicador	2022												2023	
	Meta \geq	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev
Ultrassonografia	≥ 85	42	115	134	96	67	72	109	131	86	152	225	268	142
Radiografia	≥ 2100	601	2.225	2.202	2.343	2.246	2.325	2.699	2.700	2.267	2.418	2.098	2.336	1.798
Exames Laboratoriais	≥ 3500	2269	8.074	8.976	7.425	8.288	9.178	11.432	10.737	5.660	10.714	10.531	6.280	3.778
Eletrocardiograma	≥ 240	73	646	797	797	879	1.135	1.380	1.064	1.122	436	653	337	239
Tococardiograma	≥ 160	59	305	227	235	221	205	206	202	207	166	282	300	169

Análise crítica: Efetuamos no período total do contrato 145.581 exames no Pronto atendimento ultrapassando a meta 73.020. Realizamos um total de 1.639 exames de Ultrassonografia em caráter de urgência e emergência, evidenciando uma queda em junho e julho, podendo estar atrelado ao período de férias. Observamos maior demanda nos últimos meses, após aquisição de novo prestador, visto maior disponibilidade nos horários de funcionamento. Em relação aos exames de Radiografia, observamos um quantitativo de 28.258 exames. Ressaltamos que este item é dependente da demanda hospitalar e em muitos casos, ocorre a necessidade da realização em várias incidências. Foram realizados no período vigente, 103.342 exames laboratoriais. Podemos atrelar o volume ao grande número de pacientes que atendemos em nosso PS. Apesar da maioria dos pacientes serem classificados como de menor urgência, muitos casos precisam de complementação diagnóstica. Podemos também identificar a realização de um total de 9.558 eletrocardiogramas. Este exame é primordial estando ligado ao Protocolo de Dor Torácica, no qual treinamos e capacitamos a equipe ao longo do ano na tentativa de identificar rapidamente pacientes com Síndrome Coronariana Aguda, visto nosso perfil populacional. Alguns deles, em parceria com o Hospital Dante Pazzanese, foram laudados em tempo real. Foram realizados 2.784 Tococardiografias em caráter de urgência e emergência. Este exame é de extrema importância para a avaliação da vitalidade fetal. Destacamos que nossa maternidade apesar de ser considerada de baixo risco, tem recebido muitas pacientes com critérios para Alto Risco, e na grande maioria das vezes, resolvemos as gestações no próprio hospital, visto a

dificuldade no aceite das vagas via CROSS e também pelo fato das gestantes e ou bebês chegarem já em necessidade de resolução imediata. Ressaltamos que estamos em conjunto com o município, buscando a repactuação para gestantes de Alto Risco. Compreendemos que ultrapassamos a meta estabelecida em todos os exames, porém de fato está atrelado ao grande número de usuários que adentraram em nosso serviço.

Ressaltamos que em Fevereiro 2022, trabalhamos com metas proporcionais de 1739 atendimentos, devido período contrato de gestão ter se dado na data de 21 a 28, realizamos 3044 atendimentos, ultrapassando em 75% a meta. Já no mês de fevereiro de 2023, as metas para este período de vinte dias (01 a 20), foram de 4346 atendimentos e realizamos 6126, superando em 41% a meta dos atendimentos.

5.5 SADT Paciente Ambulatorial

Indicador	Meta ≥	2022												2023	
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev
Exames de Ultrassonografia	≥450	0	209	957	624	477	455	418	683	488	456	473	790	847	569
Exames de Raio X	≥480	0	104	531	424	468	503	494	420	319	443	454	452	599	453
Exames de Mamografia	≥150	0	63	212	257	302	178	183	191	197	162	104	143	160	115

Análise crítica: Em relação ao indicador acima, podemos identificar que durante o período de contrato, foram realizados um total de 15.377 exames em caráter ambulatorial, superando em 19% a meta pactuada de 12.960. Identificamos a execução de 5.400 exames de Ultrassonografia, ultrapassando em 2.046. No último quadrimestre tivemos uma pactuação com a rede municipal para minimizar a fila reprimida. Em relação aos exames de Raio X, fizemos 5.760 exames. Ressaltamos que nosso equipamento funciona 24h/dia nos 7 dias da semana, o que permite grande disponibilidade. Os exames em caráter ambulatorial são provenientes da demanda da rede e seguem sendo laudados em tempo real. Podemos analisar que foram realizados 1.800 exames de mamografia, atingindo a meta em 79,4%. Destacamos que este indicador é totalmente dependente da demanda da rede. Seguimos intensificando a oferta de vagas, até mesmo ofertando overbooking na busca de minimizar a perda primária. Ressaltamos que em Fevereiro 2022, trabalhamos com metas proporcionais (309 atendimentos) devido período contrato de gestão ter se dado na data de 21 a 28, realizamos 376 atendimentos, superando em 22% da meta pactuada. Já no mês de fevereiro de 2023, as metas foram de 771 atendimentos para este período de vinte dias (01 a 20), e realizamos 1137, ultrapassando em 48% dos 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.

O SAU, como é conhecido, realiza o atendimento presencial de segunda à sexta- feira, é o canal de comunicação entre os clientes e o hospital. Está preparado para acolher sugestões e reclamações, fornecer informações e esclarecer dúvidas. Mais do que isto, é através do SAU e da participação do usuário que o HMSS adapta e aprimora os serviços ofertados.

O CEJAM busca através das tecnologias realizar as pesquisas com mais agilidade, via Tablet, canal de atendimento 0800 e formulários Web. Em contribuição com o meio ambiente e redução de papel as pesquisas estão sendo realizadas via Tablet aos pacientes internados na Clínica Médica, Maternidade , Pronto Atendimento e Ambulatório.



**— PARA NÓS É
MUITO IMPORTANTE
OUVIR VOCÊ!**

Procure um interlocutor de sua Unidade de Saúde ou entre em contato.

Disque SAU:
0800-770-1484

E-mail:
sau@cejam.org.br

Acesse o QR code para preencher a pesquisa de satisfação.

"Sua satisfação é nosso maior objetivo"



Foram realizadas **3033** pesquisas no período de Março/2022 à Fevereiro/2023. Neste período mais de 91 % dos usuários consideraram entre Ótimo e Bom o atendimento recebido, sendo que 87% recomendariam o Serviço do Hospital e 87% consideraram Ótimo e Bom o serviço prestado do Hospital, superando a meta pactuada de 80%.

Contudo, nosso trabalho é contínuo na busca de melhores performances, para isso é necessário que os usuários se sintam motivados a expressar suas opiniões e sugestões. Adotamos algumas estratégias para incentivar a participação e ações de melhorias dos usuários:

1. Disponibilizamos canais de comunicação como telefone, chat e redes sociais, para que os usuários possam entrar em contato facilmente.
2. Respondendo rapidamente: é importante responder rapidamente às solicitações dos usuários demonstrando que o serviço está comprometido em atendê-los da melhor forma possível.
3. Valorizando as opiniões dos usuários: é essencial valorizar as opiniões dos usuários e mostrar que suas sugestões são importantes para a melhoria contínua do serviço.
4. Implementando sugestões de melhorias: sempre que possível, é importante implementar sugestões de melhorias dos usuários, demonstrando que suas opiniões são levadas em consideração.

Ao adotar essas estratégias, o serviço de atendimento ao usuário incentiva a participação e ações de melhorias dos usuários, contribuindo para a satisfação dos clientes e para o sucesso do negócio.

Análise Crítica: Nesse período, tivemos avanços no aumento de pesquisas realizadas e melhorias na pesquisa de satisfação, saímos da pesquisa em papel para a pesquisa digital via tablet, melhorando a praticidade e autenticidade das informações coletadas. E com nosso contato direto com a unidade via whatsapp, melhoria e rápida resolução ao atendimento nas queixas e recebimento de elogios à equipe.

Os elogios recebidos são apresentados às lideranças e disponibilizados nos murais como forma de promoção e valorização dos colaboradores. Quanto às críticas, no ato do atendimento realizamos o acolhimento do usuário visando minimizar a queixa, oferecendo um atendimento eficiente e realizamos treinamento das equipes para readequação de atendimento humanizado e acolhedor.

7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Iniciamos o processo de integração de todos os colaboradores, acolhendo e apresentando o modelo de negócio e assistencial do CEJAM. Os profissionais sub-rogados participaram da Integração, receberam uniformes e crachás.

Ressaltamos que estamos com processo seletivo em andamento para adequação do quantitativo, no mês de abril alcançamos 96% da força de trabalho pactuada no plano de trabalho.

Foram implantados novos fluxos de atividades para as equipes de atendimento (recepção, enfermagem e médica). Além, da implementação do Projeto de Humanização e Acolhimento, protocolo gerenciado de Sepsis e protocolo de conduta no Atendimento de Dor Torácica, visando processos de melhorias contínuas.

Implementamos novo sistema de gestão hospitalar Wareline para otimização das atividades e Sistema EPIMED na UTI para melhor gestão dos indicadores assistenciais e NPS (net promoter score) pesquisa de satisfação do usuário pós alta hospitalar.

O HMSS oferece um serviço de Educação Continuada (EC) que promove treinamento e desenvolvimento dos colaboradores. Esse tipo de serviço, permite que os colaboradores se atualizem sobre as últimas técnicas e procedimentos em sua área de atuação, o que pode ajudá-los a prestar um atendimento mais eficiente e seguro aos pacientes.

O serviço de EC utiliza estratégias educacionais como as metodologias ativas (simulação realística), uso de recursos variados como vídeos, workshops, palestras com especialistas, cursos presenciais e online, também trabalhamos em parceria com a escola CEJAM. Além de monitorar os resultados dos treinamentos para avaliar o impacto nas práticas e procedimentos dos colaboradores. Segue abaixo os principais treinamentos realizados:

- Comunicação não violenta;
- Excelência no atendimento;
- Suporte Básico de Vida (BLS);
- Avaliação do Paciente com uso da Escala de Alerta Precoce - Escala de News;
- Protocolo de Dor Torácica;
- Segurança do Paciente e Gerenciamento de Riscos;
- Líderes de Humanização;
- Simulação Realística
- Norma Regulamentadora - NR 32, Segurança e Saúde do Trabalho;
- Suporte Básico de Vida (BLS);
- Avaliação do paciente com uso da escala de alerta precoce de News;
- Protocolo de Dor Torácica;
- Meta 1- Segurança do paciente e Gerenciamento de riscos;
- Líderes da humanização;
- Simulação Realística - Líderes da humanização;
- Treinamento da NR 32;
- Meta 2 - Comunicação efetiva (meta internacional de segurança do paciente);
- Atendimento com excelência;
- Projeto de humanização e acolhimento;
- Orientações técnicas de atividades da enfermagem;
- Higienização das mãos;
- Partes pré analíticas e laboratório de diagnósticos;
- Troca de dispositivos;
- Protocolo de sepse;
- Treinamento de interpretação de Eletrocardiograma;
- Fluxo de Acidente de Trabalho (Biológico/Trajeto e o típico);
- Meta 3 - Segurança no Uso de Medicamento de Alta Vigilância;
- Visão, Missão e Valores da Empresa: As 7 Metas Internacionais de Segurança do paciente;
- Aprazamento de medicações;
- Os nove Certos do Medicamento;
- Integração com os novos colaboradores;
- Cuidados com Mães e Recém-nascidos em Alojamento Conjunto;
- Noções básicas de Cardiotocografia e Partograma;
- Limpeza e desinfecção hospitalar;
- Treinamento Compliance;
- Palestra Novembro Azul;

- Brigada de incêndio 2022/2023 - Teórico;
- Ventilador Pulmonar modelo Trilogy 100 Philips;
- Manuseio de bomba de infusão dieta enteral - Nestlé;
- Ventilador Pulmonar Marca Dixtal modelo DX 3012;
- Cuidados com Recém-nascidos e alta hospitalar;
- Sensibilização ao Aleitamento materno;
- Preenchimento de Declaração Nascido Vivo;
- Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS);
- Hotelaria e hospitalidade;
- Notificação de ocorrência: Como fazer?
- Monkeypox - MPX Alerta Epidemiológica;
- Agosto Dourado;
- Homenagem ao Dia dos Pais;

Ao sustentar um serviço de educação continuada no hospital, os colaboradores têm acesso a um programa de treinamento eficaz, o que pode ajudá-los a prestar um atendimento mais seguro e eficiente aos pacientes, além de contribuir para o sucesso do hospital.

Buscando a melhoria contínua dos nossos processos institucionais realizamos:

- Auditorias dos processos administrativos e assistenciais, a fim de melhorar as atividades;
- Elaboramos fluxos assistenciais e protocolos clínicos, que além de obrigatório é extremamente necessário, são instrumentos de padronização das condutas, auxiliam na uniformização dos tipos de tratamento para determinados diagnósticos, organizam e facilitam a tomada de decisões;
- Iniciamos um sistema de comunicação visual e readequação dos ambientes;
- Análise da estrutura e processos para implantação do programa Maternidade Segura e Humanizada.
- Realizamos adequação de sala na farmácia para o recebimento de produtos químicos.
- Recebemos os Certificado de membro do Projeto Hospitais Saudáveis e Certificado de Menção Honrosa: Energia Fotovoltaica no hospital.

8. QUADRO FINANCEIRO

São Paulo, 17 de abril de 2023.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM