CEJAM

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

Convênio n.º 00046/2021

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos Rocha

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Suzana de Freitas Ferreira

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 5

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

1.2 Convênio n.º 00046/2021 6

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES 7

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 7

4. FORÇA DE TRABALHO 7

4.1 Dimensionamento - CLT 7

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8

4.3.1 Absenteísmo 8

4.3.2 Turnover 9

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 9

5.1 Indicadores - Quantitativos 10

5.1.1 Saídas 10

5.1.2 Taxa de Ocupação 10

5.2 Indicadores - Qualitativos 12

5.2.1 Média de Permanência 12

5.2.2 Taxa de Mortalidade 13

5.2.3 Taxa de Reinternação 13

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 14

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica 14

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 14

5.3.3 Incidência de extubação acidental 15

5.3.4 Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral (SONGE) 15

5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 16

5.3.6 Incidência de Flebite 16

5.3.7 Incidência de perda de cateter central de inserção periférica (CCIP) 17

5.3.8 Incidência de perda de cateter central (CC) 17

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 18

5.3.10 Erro/Quase erro de medicação 18

5.3.11 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 18

5.3.12 Incidência de Queda de Paciente 19

5.3.13 Índice por Úlcera de Pressão 19

5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente 20

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 20

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA E SATISFAÇÃO 21

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 21

6.1.1 Avaliação do Atendimento 21

6.1.2 Avaliação do Serviço 22

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 23

6.2 Manifestações 23

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES 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;

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

- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Convênio n.º 00046/2021

A Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP) do Hospital Guilherme Álvaro (HGA) é referência na internação de crianças na região do Vale do Ribeira e Baixada Santista. Desde de junho de 2020, foram estruturados 10 leitos com camas, berços, monitores multiparamétricos e ventiladores mecânicos, como estratégia de enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus. A UTIP do HGA direcionou 03 (três) leitos exclusivos para o atendimento de crianças com suspeita e/ou confirmadas com a COVID-19.

Foi estabelecido um fluxo de pedido de vagas através de um sistema hospitalar denominado Núcleo Interno de Regulação (NIR), disponibilizado pelo próprio hospital. A equipe que compõe o NIR recebe a solicitação de vaga via CROSS/SP (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde/SP) e a transmite ao plantonista/diarista responsável pelo plantão na UTI Pediatrica a fim de determinar o aceite ou negativa da transferência de acordo a disponibilidade do setor.

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

O nosso objetivo é oferecer uma assistência médica, de enfermagem e de fisioterapia segura e de qualidade.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (IMPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de agosto de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 37 colaboradores, sendo 26 contratados por processo seletivo (CLT) e 11 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ).

O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência.

4.1 Dimensionamento - CLT

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	2	2	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	12	9	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	10	10	☑
Total		**29**	**26**	↓

Fonte: Santos - HGA - 2021 - UTI Ped Interconsulta e Fisio - Orçamento - rev03a.

Mediante o quadro acima, verificamos que 89,66% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

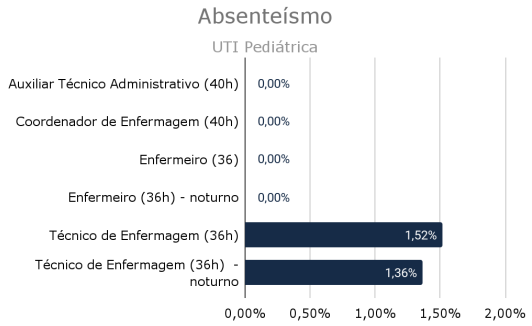
UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Vale reforçar que mensalmente são realizados processos seletivos para banco de talentos conforme eventual necessidade, a especificação da UTI pediátrica exige profissionais que já contenha em seu histórico profissional essa expertise o que dificulta a disponibilidade deste conforme a atualidade do mercado de trabalho.

Já está programado para o mês de setembro processo seletivo para profissionais deste setor .

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

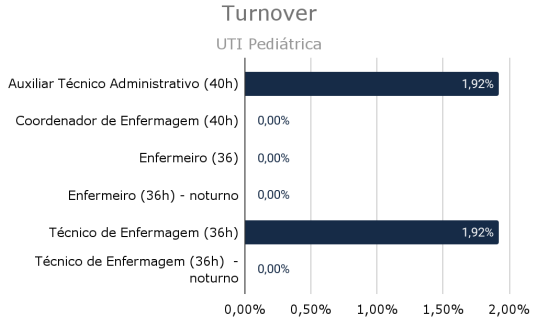


Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	0
Licença Nojo	0
Licença Galo	0
Total	0

Mediante o cenário de 26 colaboradores atuantes, foram identificadas 06 (seis) ausências dias, sendo 05 (cinco) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 1 (uma) injustificada. Ressaltamos que entre as 06 (seis) ausências 01 (uma) foi decorrente de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para coleta de swab COVID com resultado negativo.

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

4.3.2 Turnover



Admissões	Nº Admissões
Total	2

Demissões	Nº Demissões
Pedido de Demissão	0
Dispensa sem justa causa	0
Término da experiência	0
Abandono de Emprego	0
Mudança de Função	0
Total	0

Iniciamos o mês de agosto com 5 vagas em aberto, porém durante o período de referência, houveram 2 processos admissionais sendo 01 (hum) referente a equipe técnica de enfermagem e 01 (hum) referente a equipe administrativa. Já processos demissionais não houve nenhum. Finalizamos o mês com 3 vagas em aberto referente a equipe técnica de enfermagem com previsão de contratação em setembro/2021, através dos nossos processos seletivos já agendados.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Como medidas de ação, 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.

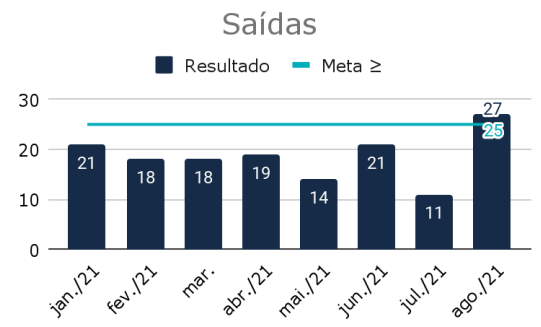
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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 Pediátrica - HGA no período de referência.

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

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



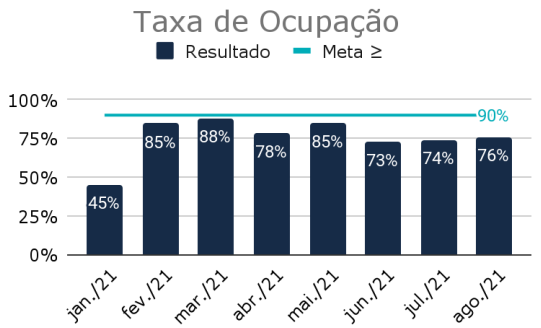
Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	1
Transferência Interna	25
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	1
Total	27

Análise crítica: Referente aos 03 leitos direcionados a pacientes com suspeita COVID-19 foram realizadas 10 saídas, todas para enfermaria pediátrica COVID interna.

Já dos 07 leitos não-COVID foram realizadas 17 saídas, sendo 15 transferência para enfermaria pediátrica interna por alta melhorada regulada pelo núcleo interno de regulação (NIR) e 01 óbito com mais de 24h de internação. O óbito ingressou na unidade devido a pneumonia com síndrome de desconforto respiratório agudo e um PIM de 10,07%.

Conforme fluxo institucional, todos os pacientes são referenciados via CROSS e não houveram fichas negadas conforme o perfil da unidade e validação do médico regulador.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
228	300

Análise crítica: Referente à taxa de ocupação dos leitos de UTIP COVID-19 foram registradas 02 pacientes proveniente do mês anterior, 09 admissões sendo essas 03 reguladas via NIR (interno/enfermaria) e 06 regulados via CROSS(origem externa), dos

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

pacientes assistidos 01 apresentou swab positivo para Covid 19.

Vale ressaltar que a pandemia causada pelo novo coronavírus não afetou o público pediátrico de forma tão acentuada como ocorreu com os adultos.

Referente à taxa de ocupação dos leitos de UTIP geral foram registrados 7 pacientes provenientes do mês anterior e 17 admissões. Dentre as admissões foram registradas: 08 regulados internamente via NIR senso 08 para assistência Pós Operatório Imediato da Especialidade Cirurgia pediátrica, 01 assistência em Neonatologia por prematuridade de IG 33 semanas, 03 pacientes que estavam no ambulatório e foram admitidos em emergência por choque séptico, crise convulsiva, púrpura trombocitopénica.

Pela regulação via CROSS foram admitidos 09 pacientes sendo 03 do município de Bertioga com diagnóstico de Icterícia Neonatal e Síndrome Aspiração Meconial, 01 de Guarujá por cardiopatia congênita (Persistência do Canal Arterial) 01 do município Itanhaém por Apendicectomia, 03 do município Santos por Desconforto respiratório, Cisto Tireoidorso, Adenomatóide Cístico a Direita.

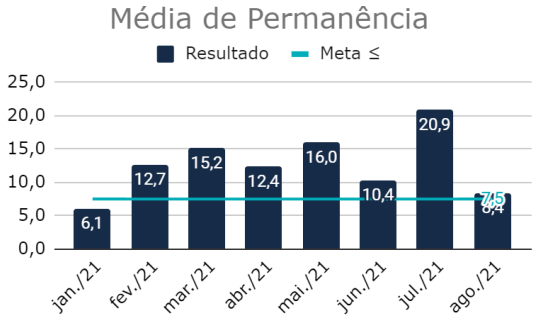
Vale lembrar que a ocupação de 76% não foi maior devido a permanência de 03 pacientes crônicos, que hoje se mantêm na unidade por ainda não ter condições de alta, o que diminui a rotatividade do leito.

Cabe ressaltar que dos crônicos 01 encontra-se com acompanhamento pela assistência social da instituição e judiciário para possível desospitalização após regularização do âmbito familiar.

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

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
228	27

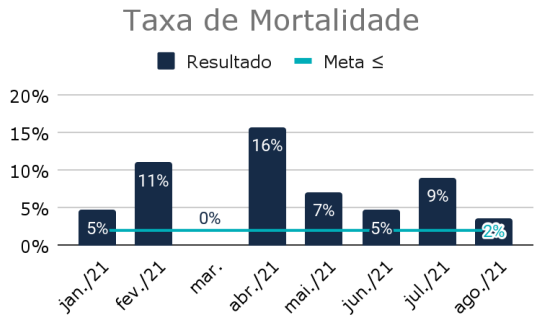
Análise crítica: O período de agosto/21, apresentou UTIP COVID-19 uma média de permanência de 3 dias.

Referente aos leitos da UTI Geral, a média de permanência foi de 11 dias. Entre as duas unidades observamos uma média de permanência de 8,4 dias, neste período foram assistidos pacientes em seguintes especialidades: cirurgia pediátrica, nefrologia pediátrica, cirurgia plástica, neonatologia, clínica geral, neurocirurgia a média PIM de admissão no mês de agosto foi de 3,08%.

Mantivemos no mês de agosto pacientes crônicos com média de permanência prolongada devido à gravidade e dificuldade de desospitalização conforme descrito anteriormente. Vale lembrar, que para estes pacientes, encaminhamos relatórios semanais sobre as condições clínicas para diretoria hospitalar e comunicação a DRS IV sobre o suporte domiciliar para alta desses pacientes, lembrando que a permanência destes pacientes impacta diretamente no indicador.

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

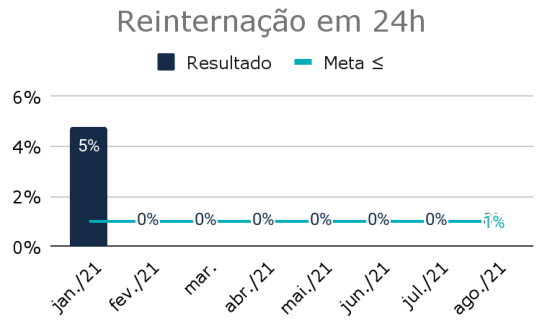
5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
1	27

Análise crítica: Tivemos no mês de agosto 01 óbito referente a uma criança proveniente da unidade de internação do hospital com um quadro de pneumonia refratária aos tratamentos de primeira escolha. A criança evoluiu rapidamente para um quadro de síndrome do desconforto respiratório agudo (SDRA), hipertensão pulmonar e disfunção do miocárdio. Tiveram outras complicações que juntas deterioraram ainda mais o quadro clínico tais como sepse, choque séptico e lesão renal aguda com diálise peritoneal. Apesar de um tratamento eficaz contra a sepse e a lesão renal aguda, o quadro pulmonar manteve-se refratário com índice de oxigenação além do esperado.Dessa forma, a criança permaneceu aproximadamente 40 dias em ventilação mecânica convencional e veio a falecer em decorrência de complicações pulmonares.

5.2.3 Taxa de Reinternação



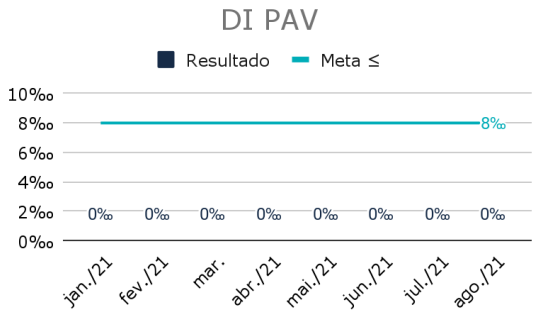
Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	27

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

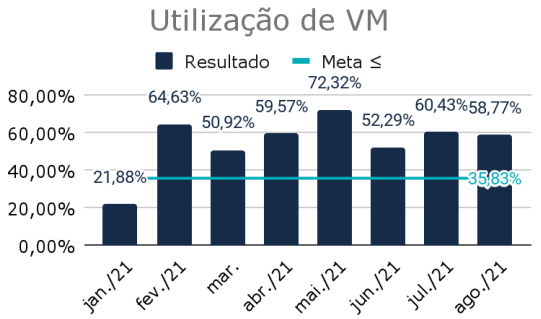
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica



Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	134

Análise crítica: Mesmo com uma taxa de utilização de ventilação mecânica ainda elevada, não houveram casos de PAV na unidade.

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)

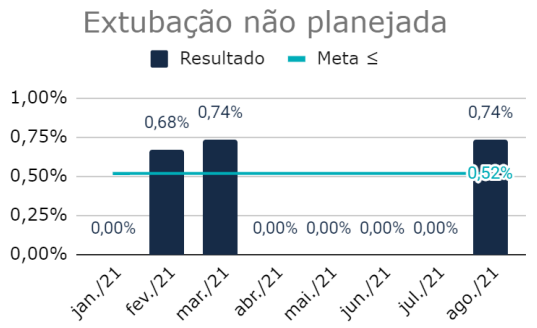


Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
134	228

Análise crítica: Observamos leve diminuição na UTI COVID e também na UTI Geral. A taxa elevada pode ser atribuída aos três pacientes crônicos de longa permanência que estão em uso de VM na UTI Pediátrica e Geral. Na UTI COVID essa média vem caindo em decorrência da diminuição de casos.

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

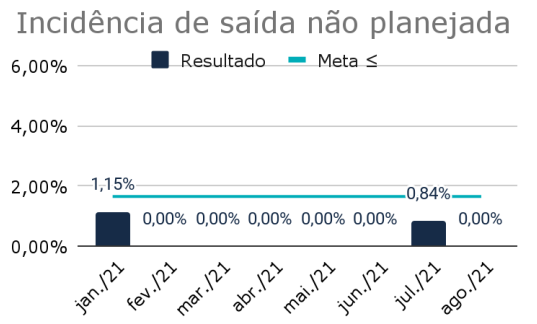
5.3.3 Incidência de extubação acidental



Nº de Extubação não planejada	Nº Pacientes-dia Intubado
1	135

Análise crítica: No período ocorreu de 1 caso de extubação não planejada, relacionada ao paciente lactente pós operatório de correção de atresia de esôfago com nível de sedação leve, ações assistenciais de prevenção a incidência são feitas com a equipe multiprofissionais com uso de ninho, coxins e posicionamento adequado dos dispositivos.

5.3.4 Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral (SONGE)

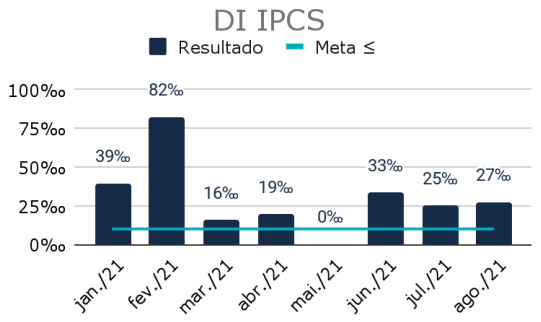


Nº Saída não planejada de SONGE	Nº Pacientes-dia com SONGE
0	46

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

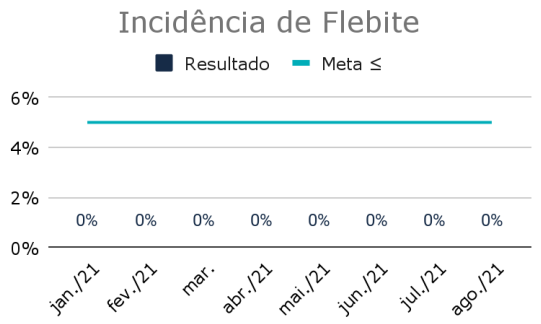
5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
2	74

Análise crítica: no mês de agosto na UTI Covid houve 01 registro de IPCS. Referente a UTI Geral tivemos 1 caso, representando o índice 27 por por mil, ambos os casos pacientes relacionados à pós operatório de grande porte. Ações assistenciais de prevenção a incidência são feitas com a equipe multiprofissional.

5.3.6 Incidência de Flebite

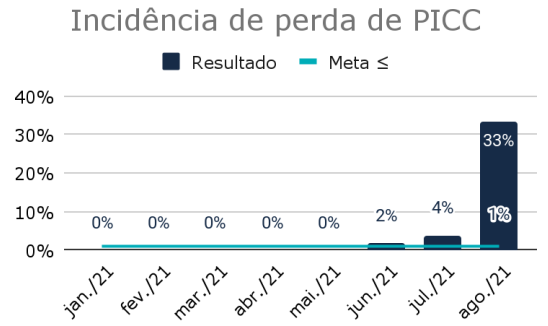


Nº Casos novos de Flebite	Nº Pacientes-dia com AVP
0	0

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

5.3.7 Incidência de perda de cateter central de inserção periférica (CCIP)

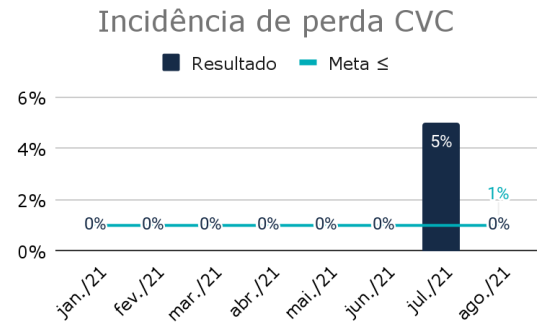


Nº Perda de PICC	Nº Pacientes-dia com PICC
1	3

Análise crítica: no período relacionado houve 01 ocorrência de perda de picc, por rompimento identificado após paciente retornar do centro cirúrgico, sendo alinhado ações de orientação de manuseio do dispositivo na saída da unidade para equipe receptora.

Saliento que o alto índice está relacionado a baixa taxa de utilização do dispositivo no período.

5.3.8 Incidência de perda de cateter central (CC)

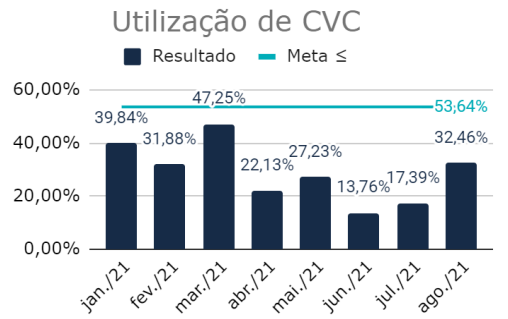


Nº Perda de CVC	Nº Pacientes-dia com CVC
0	74

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

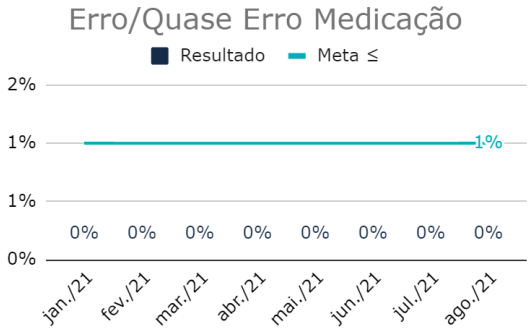


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
74	228

Análise crítica: Referente a UTIP Covid-19 houve 30% utilização do dispositivo de cateter central.

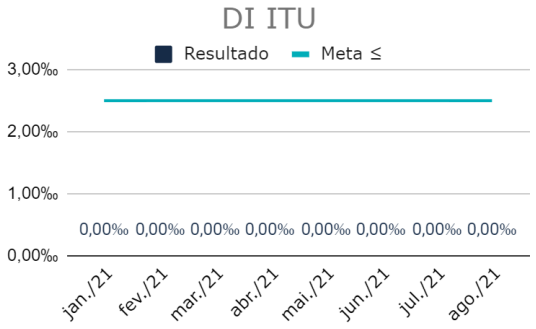
Na UTIP Geral a taxa de utilização de CVC foi de 32,46 % e permaneceu dentro do esperado de acordo com a gravidade dos pacientes e pelo número de adesões.

5.3.10 Erro/Quase erro de medicação



Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

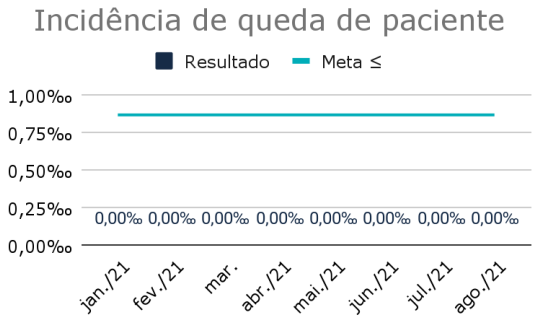


Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	25

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

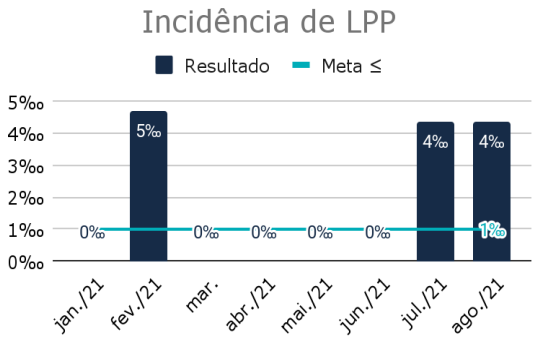
5.3.12 Incidência de Queda de Paciente



Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	228

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

5.3.13 Índice por Úlcera de Pressão

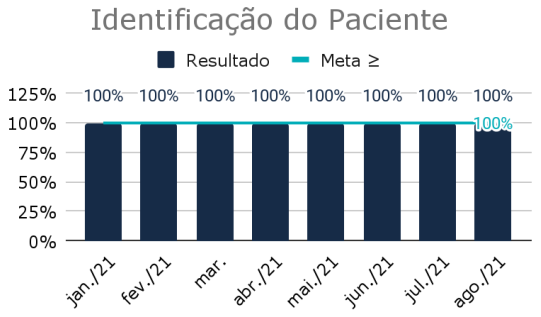


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia expostos ao risco de adquirir LPP
1	229

Análise crítica: no período foi registrado 1 ocorrência de úlcera de pressão relacionada a oximetria. A unidade possui protocolo de prevenção de lesão e protocolo de monitorização por oxímetro de pulso, que passou por revisão e implantado em cada leito a ilustração do relógio de mudança de decúbito e rodízio de sensores sinalizando a equipe assistencial o membro para qual deverá posicionar o oxímetro em horário determinado. Estão sendo realizadas visitas diárias pela coordenação de enfermagem do setor para prevenção.

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

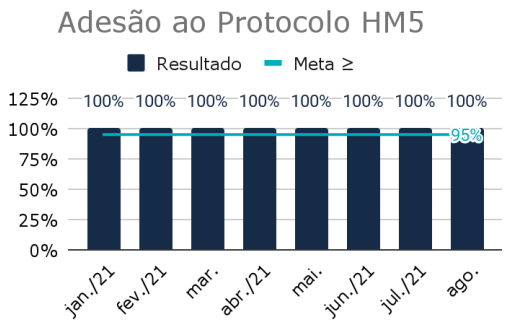
5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
229	228

Análise crítica: Todos os pacientes foram identificados em sua admissão na unidade, uma vez que o protocolo de identificação do paciente é meta mundial no comprometimento da segurança do paciente. Esta unidade, assim como Hospital Guilherme Álvaro e CEJAM preconizam o uso das 6 metas internacionais de segurança do paciente.

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Análise crítica: mantivemos a adesão em 100% no protocolo, sendo o mesmo realizado conforme projeto paciente seguro, temos na unidade rodas de conversas com as equipes sobre a importância da higienização das mãos, e tivemos a expansão do time da higienização das mãos entre os colaboradores de todos os turnos da unidade.

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

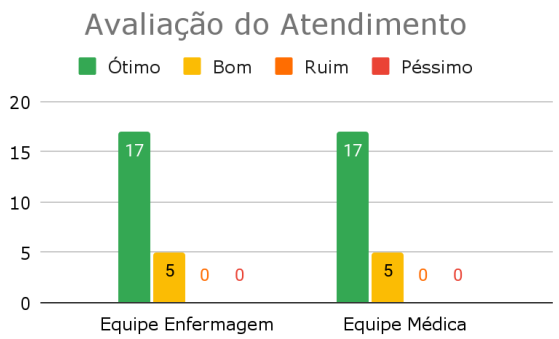
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA E SATISFAÇÃO

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

No período avaliado, tivemos o total de **22 (vinte e dois) questionários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

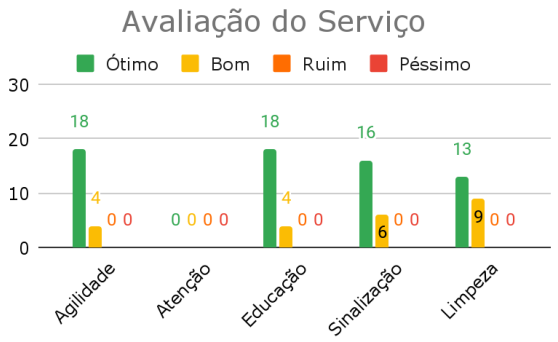
6.1.1 Avaliação do Atendimento

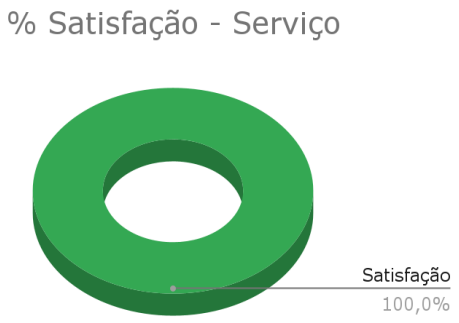


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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

6.1.2 Avaliação do Serviço

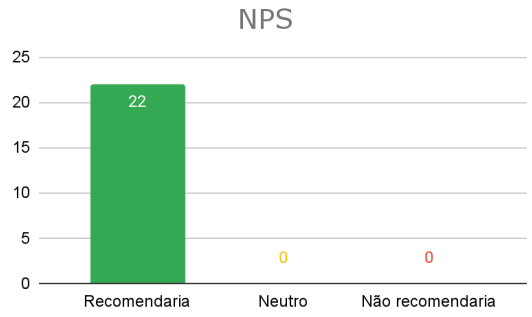




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários da UTI Pediátrica, uma crítica em relação à distribuição da alimentação para acompanhante, perante a crítica foi comunicado à nutricionista responsável do setor a possibilidade de viabilizar o fluxo da distribuição.

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

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, todos dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Pediátrica.

6.2 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

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

Data	Tipo	Relato do Usuário	Ação
01/08/2021	Elogio	muito obrigada ....por todos...	Feedback para equipe, com premiação aos profissionais citados pelo reconhecimento da assistência prestada.
01/08/2021	Elogio	Gostaria de agradecer em nome do Isaque Godim por todo amor cuidados e dedicação que cuidaram dele.	
03/08/2021	Crítica	Maiores cuidados com limpeza, assepsia e prevenção de contaminações	Feedback para a equipe intensificar as ações de vistoria de higiene.
05/08/2021	Elogio	Ótimas profissionais!! Deus abençoe a todos. S2..	Feedback para equipe, com premiação aos profissionais citados pelo reconhecimento da assistência prestada.
05/08/2021	Elogio	Amei o atendimento da equipe de enfermagem foram muito atenciosa e tiveram total paciência em minhas dúvidas	
10/08/2021	Crítica	Cadeira de acompanhantes péssimas para dormir, sucos horríveis	Referente ao apontamento das cadeiras de acompanhante foi encaminhado um memorando à diretoria e notificado que a poltrona atende apenas a posição sentar.
10/08/2021	Elogio	Gostaria de agradecer a todos esses anjos de jalecos por realmente saber o significado de salvas e que trabalhar com vidas não é apenas" profissionalismo" é amor- dedicação- dom- benção # GRATIDÃO.	Feedback para equipe, com premiação aos profissionais citados pelo reconhecimento da assistência prestada.
12/08/2021	Elogio	Amei todas as enfermeiras já estou com saudades. Obrigada por tudo.	

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

14/08/2021	Elogio	Não tenho que reclamar . Gratidão a todos.	
17/08/2021	Elogio	Atendimento em geral ótimo.	
21/08/2021	Crítica	Limpeza médica	Feedback para equipe intensificar ações de higiene , equipe médica orientada realizar comunicação com mais clareza ao público atendido.
23/08/2021	Elogio	Que tem a pediatria tem ótimo atendimento amor e paciência obrigado pelos cuidados	Feedback para equipe, com premiação aos profissionais citados pelo reconhecimento da assistência prestada.
24/08/2021	Elogio	Quero parabenizar a Taymara e sua equipe. Excelente trabalho. Gratidão por todos voceês! Nota mil. Em especial a fonoaudióloga Evelyn uma pessoa incrível.	
24/08/2021	Elogio	Equipe atende super bem	
25/08/2021	Elogio	Somente agradecer a dedicação, carinho e humanidade a qual recebem a e cuidaram da minha princesa Mariah Deus abençoe a vida, e o lar de cada um S2 Gratidão!!	
27/08/2021	Elogio	Eu só tenho agradecer a todos vocês por tudo , pelos cuidados com meu pequeno e comigo. Equipe Enfa Mayara sem palavras. são anjos na terra. Eu estou deixando vocês com o coração cheio de gratidão. Que Deus abençoe vocês.	
27/08/2021	Elogio	Quero muito agradecer o carinho das fisioterapeutas (Ale/ Fran), as enfermeiras por sua dedicação em especial a Suellen, Josi, Carol (noite) e a Renilce com certeza são um exemplo de amor e dedicação. Única crítica e com a enfermeira Patrícia Amaral não sabe trabalhar em equipe e gosta de diminuir os conhecimentos das parceiras de trabalho.	
28/08/2021	Elogio	Cadeira desconfortável para acompanhante. Equipe de enfermagem Ótima	Referente ao apontamento das cadeiras de acompanhante foi encaminhado um memorando à diretoria e notificado que a poltrona atende apenas a posição sentar.

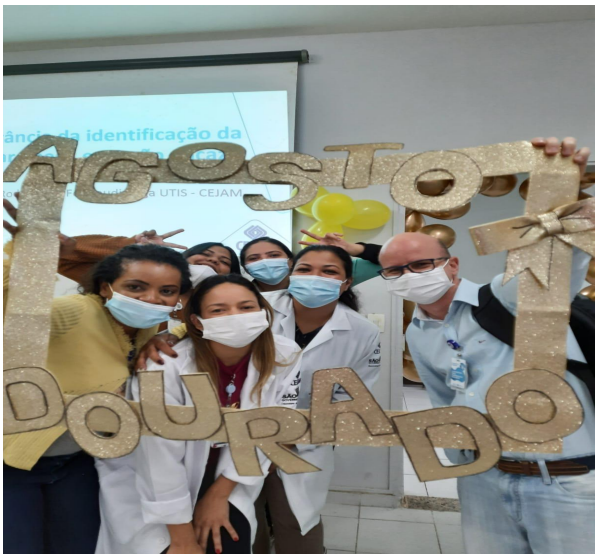
UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br

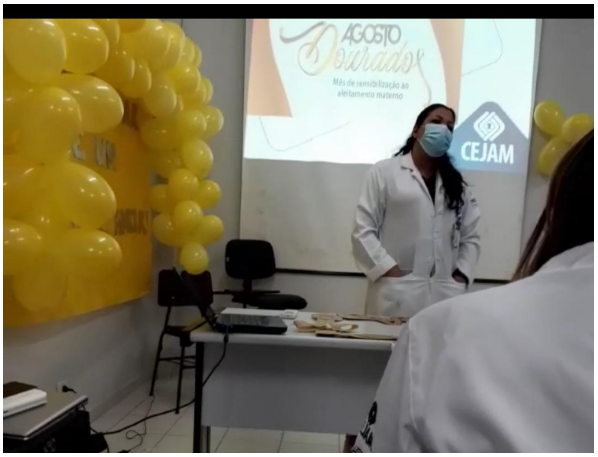
7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- **Palestra Agosto Dourado - Tema: Rede de apoio**

Foi realizado no dia 16/08/2021 o dia de comemoração e conhecimento ao AGOSTO DOURADO, onde se comemora e fundamenta a importância da amamentação. Esta atividade contou com a participação da equipe multidisciplinar da UTI pediátrica mostrando sobre a importância da rede de apoio, onde a participação de todos, Sociedade, mãe, pai e intra hospitalar de toda equipe assistencial para apoiar este momento que faz a diferença no crescimento físico e neurológico do ser humano.

A ação foi aberta a todo hospital Guilherme Álvaro para participação.



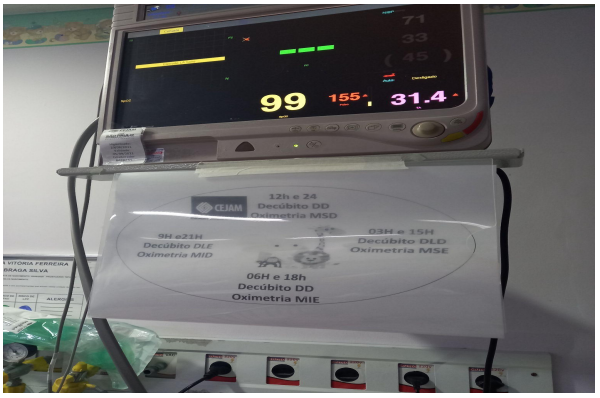


UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br

- **Ação do Coração Hospital Guilherme Álvaro - colaboradores recebem coração artesanal nos dias 19 e 20 de agosto**

A UTI pediátrica participou da campanha institucional do Hospital Guilherme Álvaro onde no mês de Agosto foram presenteados TODOS os colaboradores do Hospital. O intuito é que todos se sintam recebendo um pouquinho de amor, carinho e empatia, a ação é uma parceria dos familiares do ator e diretor Eduardo Furkini e hospital.

- **Treinamentos: paramentação e desparamentação EPIS e protocolo da padronização de rodízio de oximetria e decúbito nos dias 25 e 26 de agosto.**



Conforme plano de ação construído na análise de indicadores de Julho, foi traçado a fim de reduzir o índice de LPP e eventos adversos, os treinamentos de prevenção da LPP, instituído protocolo de rodízio dos sensores com relógio e visitas da coordenação de enfermagem a fim de auditar a aderência e atenção da equipe.

- **Dia dos Pais**

Foi realizado no último dia dos pais em 08/08/2021 a ação de comemorar com os papais o acompanhamento de seus filhos dentro da UTI pediátrica, onde foram entregues Diplomas evidenciando a importância desse SUPER PAPAI na recuperação de seus pequeninos.

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

- **Processo de implantação da CIPA**

No mês de Agosto iniciamos a publicação e processo eleitoral da CIPA, onde preparamos todo processo eleitoral que nesta primeira etapa em agosto já foi realizado publicação, candidatura e informes aos sindicatos. No mês de setembro será dado continuidade nas novas etapas.

Santos, 13 de setembro de 2021.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

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