

# Relatório de Atividades

## Convênio nº 01451/2020

Conjunto Hospitalar do Mandaqui

### Pronto Socorro Adulto



| Secretaria da Saúde

# 2021

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**  
João Doria

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
Jean Carlo Gorinchteyn

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
Mário Santoro Júnior

**COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE**  
Elizabeth Oliveira Braga

**COORDENADOR DE ENFERMAGEM**  
Adilson Aparecido dos Santos Lemos

## SUMÁRIO

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO</b>                                                | <b>5</b>  |
| 1.1 Sobre o CEJAM                                                     | 5         |
| 1.2 Convênio n.º 01451/2020                                           | 6         |
| <b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>                   | <b>6</b>  |
| <b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>            | <b>7</b>  |
| <b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>                                           | <b>7</b>  |
| 4.1 Dimensionamento Geral                                             | 7         |
| 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT                            | 8         |
| 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas                                  | 12        |
| 4.3.1 Absenteísmo                                                     | 12        |
| 4.3.2 Turnover                                                        | 12        |
| 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)                       | 12        |
| <b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>                        | <b>13</b> |
| 5.1 Indicadores - Produção                                            | 13        |
| 5.1.1 Atendimento ininterrupto                                        | 13        |
| 5.2 Indicadores Qualitativos                                          | 14        |
| 5.2.1 Tempo para Classificação de Risco <sup>1</sup>                  | 14        |
| 5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho                        | 14        |
| 5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo                         | 14        |
| 5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares     | 15        |
| 5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)          | 15        |
| 5.3 Indicadores de Segurança do Paciente                              | 15        |
| 5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos                                  | 15        |
| 5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)                     | 16        |
| 5.3.2 Taxa de extubação acidental                                     | 16        |
| 5.3.3 Índice de queda de paciente                                     | 17        |
| 5.3.4 Índice de Flebite                                               | 17        |
| 5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos | 18        |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>             | <b>18</b> |
| 6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário      | 18        |
| 6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)           | 18        |
| 6.1.2 Avaliação do Atendimento               | 19        |
| 6.1.3 Avaliação do Serviço                   | 19        |
| 6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna | 20        |
| 6.2.1 Volume de queixas                      | 20        |

## 1. APRESENTAÇÃO

### 1.1 Sobre o 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 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, 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**

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

### **1.2 Convênio n.º 01451/2020**

A celebração do convênio visa proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecem aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde. O **Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui (CHM)**, compreende o atendimento médico na especialidade de clínica médica e de enfermagem com atividades na classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação, observação e atendimento especializado em neurocirurgia. Abrangendo consulta, medicação, avaliação, observação e se necessário intervenção cirúrgica.

Contudo, nosso objetivo é promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, com o aporte de recursos financeiros, e estabelecer as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui.

## **2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Todas as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto (PSA) do Conjunto Hospitalar do Mandaqui são monitoradas por sistema informatizado WinHosp e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no CHM.

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no PSA no período de **01 a 30 de abril de 2021**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 143 (cento e quarenta e três) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 76 (setenta e seis) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ), totalizando 219 (duzentos e dezenove) colaboradores para este serviço.

Esta força de trabalho é representada por 0,92% de nível médio, 47,49% de nível técnico e 51,60% de nível superior, sendo portanto composta por 67,13% de enfermagem, 34,71% de médicos e 0,92% de administrativos.

#### 4.1 Dimensionamento Geral

| Categoria      | Cargo                                                | Previsto | Efetivo  |
|----------------|------------------------------------------------------|----------|----------|
| Administrativo | Auxiliar Técnico Administrativo (40h)                | 1        | 1        |
|                | Auxiliar Técnico Administrativo sede (40h)           | 1        | 1        |
| Enfermagem     | Coordenador de Enfermagem (40h)                      | 1        | 1        |
|                | Supervisor de Enfermagem (40h)                       | 1        | 1        |
|                | Supervisor de Enfermagem (36h) - noturno             | 2        | 2        |
|                | Enfermeiro Referência (36)                           | 2        | 2        |
|                | Enfermeiro Referência (36) - noturno                 | 2        | 2        |
|                | Enfermeiro (36h)- diurno                             | 12       | 14       |
|                | Enfermeiro (36h) - noturno                           | 12       | 15       |
|                | Técnico de Enfermagem (36h)- Diurno                  | 47       | 52       |
|                | Técnico de Enfermagem (36h) - noturno                | 47       | 52       |
|                |                                                      |          |          |
| Médico         | Coordenador Médico (30h)                             | 1        | PJ       |
|                | Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião           | 6        |          |
|                | Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião - noturno | 6        |          |
|                | Médico Plantonista (12h)                             | 35       | Item 4.4 |
|                | Médico Plantonista (12h) - noturno                   | 28       |          |
| Total          |                                                      | 204      | 219      |

Mediante o quadro acima, verificamos que a previsão de colaboradores foi efetivada.

#### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

| Cargo                           | Colaborador                                       | Núm. Conselho |
|---------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Auxiliar Técnico Administrativo | 01. Ana Jaqueline Braz Ferreira                   | N/A           |
| Coordenador de Enfermagem       | 01. Adilson Aparecido dos Santos Lemos            | 113544        |
| Enfermeiro Supervisor           | 01 (D). Vivian Santos Hernandez                   | 520821        |
|                                 | 02 (N). Tassis Lopes Guarda Gondim                | 213312        |
|                                 | 03 (N). Raphael Ribeiro de Souza                  | 548808        |
| Enfermeiro                      | 01 (D). Carolina Fernandes Noleto                 | 645672        |
|                                 | 02 (D). Edmilson Almeida do Espirito Santo        | 409049        |
|                                 | 03 (D). Daniella de Souza                         | 488588        |
|                                 | 04 (D). Heloisa Maximiano Baranov                 | 613192        |
|                                 | 05 (D). Iana de Menezes Barboza                   | 461132        |
|                                 | 06 (D). Maria Meira França                        | 437964        |
|                                 | 07 (D). Lilian Santos Conceição de Oliveira Moura | 602665        |
|                                 | 08 (D). Paulo Sérgio Pinto                        | 401480        |
|                                 | 09 (D). Maria Eliane Alencar                      | 146834        |
|                                 | 10 (D). Caroline Nogueira Marçal                  | 623670        |
|                                 | 11 (D). Michele Estrela de Oliveira               | 315618        |
|                                 | 12 (D). Leonardo Assis Gomes de Castro            | 354580        |
|                                 | 13 (D). Wellington Furtado Leite                  | 662214        |
|                                 | 14 (D). Luciana Capovilla Alves de Oliveira       | 557336        |
|                                 | 15 (N). Alaide Ferreira Guimarães da Rocha        | 633961        |
|                                 | 16 (N). Ligia Silva Cardoso                       | 558674        |
|                                 | 17 (N). Danielle Batista Angenendt                | 403348        |
|                                 | 18 (N). Deyse Cintra                              | 130991        |
|                                 | 19 (N). Camile Martins de Oliveira                | 246204        |
|                                 | 20 (N). José Carlos da Silva                      | 581693        |
|                                 | 21 (N). Stefanie Rocha dos Santos                 | 550560        |
|                                 | 22 (N). Leila de Siqueira E. Antunes              | 534.727       |
|                                 | 23 (N). Elisabete dos Santos Tufano               | 362501        |
|                                 | 24 (N). Sandra Costa de Oliveira Arevelo          | 532238        |
|                                 | 25 (N). Ariane Agostinho da Rosa                  | 579922        |
|                                 | 26 (N). José Luiz Bezerra                         | 644931        |
|                                 | 27 (N). Juliana Lopes da Silva                    | 590433        |



|                       |                                               |         |
|-----------------------|-----------------------------------------------|---------|
|                       | 28 (N). Thais Cristina Cognolato              | 631846  |
|                       | 29 (N). Flavio Correia Santos                 | 643737  |
|                       | 30 (N). Keila Barzola                         | 272188  |
| Técnico de Enfermagem | 01 (D). Aparecida Conceição Oliveira Carreiro | 1574426 |
|                       | 02 (D). Cristina Burity dos Santos            | 1515319 |
|                       | 03 (D). Flavia Santos Gualter                 | 1226010 |
|                       | 04 (D). Anderson dos Anjos Silva              | 1511854 |
|                       | 05 (D). Sidnea Ferro Maranhão                 | 1205063 |
|                       | 06 (D). Angela Moreira                        | 1559558 |
|                       | 07 (D). Luciana Meira Campos                  | 765231  |
|                       | 08 (D). Debora Lucia Santos Bezerra           | 0288842 |
|                       | 09 (D). Edson de Souza                        | 497763  |
|                       | 10 (D). Fabio dos Santos                      | 1476294 |
|                       | 11 (D). Marcos Aparecido dos Santos           | 1517606 |
|                       | 12 (D). Maria Naraliane Nascimento Ferreira   | 1281265 |
|                       | 13 (D). Fátima Setsuko Kakazu                 | 1446164 |
|                       | 14 (D). Natali de Jesus Santos                | 1525292 |
|                       | 15 (D). Josué Dantas Martins                  | 1112169 |
|                       | 16 (D). Jussara Alves                         | 1530038 |
|                       | 17 (D). Katia Maria dos Santos                | 1302451 |
|                       | 18 (D). Katia Regina Duarte da Silva          | 1104716 |
|                       | 19 (D). Laís Cristina do Nascimento           | 1496580 |
|                       | 20 (D). Laurinda Bezerra de Araujo            | 1532322 |
|                       | 21 (D). Leandro Gomes de Lima                 | 1788967 |
|                       | 22 (D). Maria Elena Ribeiro Pereira           | 1537952 |
|                       | 23 (D). Maria Flaviana dos Santos             | 0297085 |
|                       | 24 (D). Maria Loide Cerqueira Pires           | 1345486 |
|                       | 25 (D). Rogério Marques Pereira Junior        | 1154598 |
|                       | 26 (D). Maria de Fatima Santos                | 1521214 |
|                       | 27 (D). Andrea Silva Nascimento               | 765712  |
|                       | 28 (D). Bruna Pereira de Souza                | 1557011 |
|                       | 29 (D). Ana Patricia Rocha Ribeiro            | 125039  |
|                       | 30 (D). Regiane Domingas A. C. da Silva       | 1531248 |
|                       | 31 (D). Rosa Pereira Civita                   | 1164746 |
|                       | 32 (D). Rosangela Jesus dos Santos            | 116095  |
|                       | 33 (D). Rute Oliveira O. de Souza             | 874223  |
|                       | 34 (D). Sandra Aparecida Oliveira             | 1477987 |
|                       | 35 (D). Lindinalba Aparecida Bueno            | 781725  |
|                       | 36 (D). Anete Nogueira Leopoldo               | 518689  |

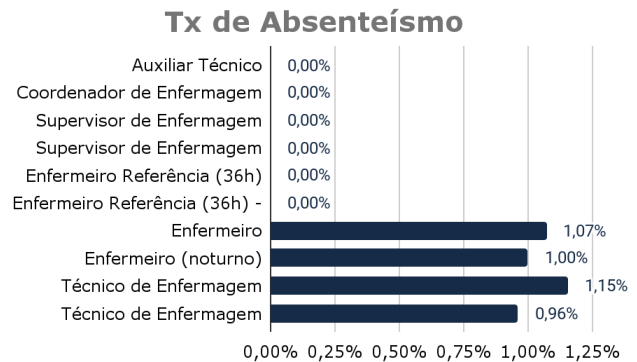
|                                              |         |
|----------------------------------------------|---------|
| 37 (D). Vanessa da Silva                     | 940251  |
| 38 (D). Maiara Ketlen Moreno                 | 1491705 |
| 39 (D). Wisleide Batista de O. Silva         | 915787  |
| 40 (D). Camila de Paula Silva                | 1542128 |
| 41 (D). Luzinete Costa Pereira               | 1054330 |
| 42 (D). Vitoria Nunes Damasio                | 1439285 |
| 43 (D). Isabela Batista de Souza             | 1313320 |
| 44 (D). Matheus de Souza Santos              | 1609078 |
| 45 (D). Vitória Elias da Costa               | 1625769 |
| 46 (D). Gustavo Souza Silva                  | 1617578 |
| 47 (D). Lauren Oara Cruz Sabinelli           | 1597938 |
| 48 (D). Adriana Dias Azevedo Rodrigues       | 1277886 |
| 49 (D). Fernanda de Carvalho Leon dos Santos | 1546259 |
| 50 (D). Rosiane Maria de Araujo              | 599022  |
| 51 (D). Eliane Cristina de Andrade           | 1528646 |
| 52 (D). Janete Santos Da silva               | 899719  |
| 53 (N). Ana Carolina Barboza Ribeiro         | 1579414 |
| 54 (N). Adriana Pereira                      | 1522867 |
| 55 (N). Antonio Genesio da Silva             | 1238297 |
| 56 (N). Adriano Rodrigo de Macedo            | 1523456 |
| 57 (N). Carla Silva Bueno                    | 507691  |
| 58 (N). Cristina da Silva Maciel             | 1609064 |
| 59 (N). Daniel Sergio Torres                 | 836730  |
| 60 (N). Bianca Blajanike Cavedem             | 1327591 |
| 61 (N). Suerda da Silva Pinto                | 937383  |
| 62 (N). Clotilde Lima dos Santos             | 1609904 |
| 63 (N). Vania Aparecida de Andrade Lara      | 1520316 |
| 64 (N). Francisneide Novais de Lima          | 918862  |
| 65 (N). Fabiana Cristina da Silva            | 1475003 |
| 66 (N). Maria Cordeiro Alves                 | 422647  |
| 67 (N). Dayana Luiza Cardoso                 | 1378993 |
| 68 (N). Graziela Marques Lacerda             | 1508219 |
| 69 (N). Fabricio Henrik Pantoja Castelo      | 813552  |
| 70 (N). Maria Jose Bernardino dos Santos     | 1187642 |
| 71 (N). Patricia do Valle da Silva           | 1197417 |
| 72 (N). Valeska Valeriano Pereira            | 1526935 |
| 73 (N). Maria Aparecida Lacerda da Silva     | 1396121 |
| 74 (N). Milton Lindolfo Junior               | 1493178 |
| 75 (N). Josemeire de Souza Trindade          | 1498020 |

|  |                                             |         |
|--|---------------------------------------------|---------|
|  | 76 (N). Luiz Fernando Xavier Domingues      | 896443  |
|  | 77 (N). Emilly dos Santos Gomes             | 1599071 |
|  | 78 (N). Alessandra Fabiola Fernandes Chaves | 993995  |
|  | 79 (N). Andrea Renata Ferreira Sampaio      | 2535308 |
|  | 80 (N). Clesia Maria Silva de Barros        | 825453  |
|  | 81 (N). Djalma Novais Fatel                 | 999901  |
|  | 82 (N). Elizabeth Jesus do Espírito Santo   | 802095  |
|  | 83 (N). Fabiana Sena dos Reis               | 1596221 |
|  | 84 (N). Fátima Dias Barros                  | 627769  |
|  | 85 (N). Juliana Natale Correa Alves         | 1119424 |
|  | 86 (N). Rita de Cassia Souza                | 728728  |
|  | 87 (N). Sandra Gomes Pereira                | 780437  |
|  | 88 (N). Sidneia Félix da Silva              | 1260472 |
|  | 89 (N). Silvio Cordeiro da Silva            | 969867  |
|  | 90 (N). Verônica do Valle Rodrigues         | 1541026 |
|  | 91 (N). Gabriela da Silva Florenço          | 1498014 |
|  | 92 (N). Neide Ayres de Carvalho             | 882965  |
|  | 93 (N). Noelia Soares de Souza Araujo       | 1608842 |
|  | 94 (N). Bruno Rodrigues de Lima             | 1595309 |
|  | 95 (N). Roseli de Fatima Vaz Carvalho       | 1055615 |
|  | 96 (N). Ednilson Jose de Oliveira           | 1498014 |
|  | 97 (N). Erice Alves de Lenis Calixto        | 1526302 |
|  | 98 (N). Luciane Duarte M dos Santos         | 1372756 |

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

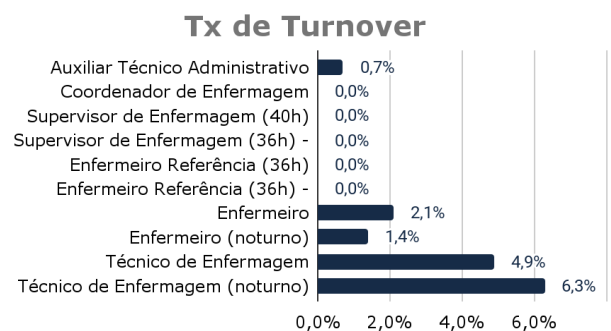
### 4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 143 (cento e quarenta e três) colaboradores CLT, foram identificadas 28 (vinte e oito) ausências, sendo doze de técnicos de enfermagem diurnos, dez de técnicos de enfermagem noturno, três de enfermeiros diurnos e três de enfermeiros noturnos. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de absenteísmo no período.



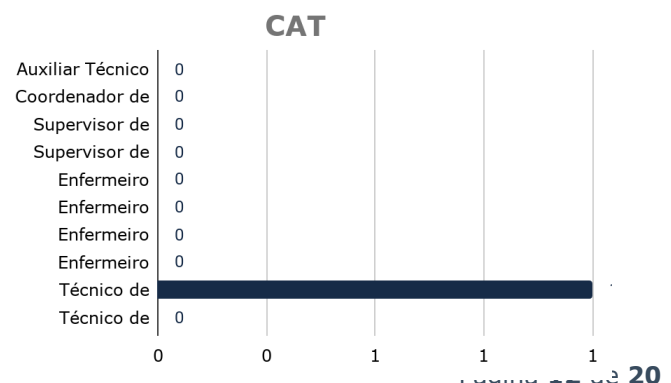
### 4.3.2 Turnover

Durante o período de referência, foram realizados 22 (vinte e dois) desligamentos e 22 (vinte e um) admissões. Sendo eles, um auxiliar administrativo, três enfermeiros diurnos e dois enfermeiros noturnos, sete técnicos de enfermagem diurnos e nove técnicos de enfermagem noturno. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de *turnover* por cargo.



### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Ao longo do mês de referência, houve 01 (um) caso de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes, adotou-se, desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente e realizou-se orientações com todos colaboradores.

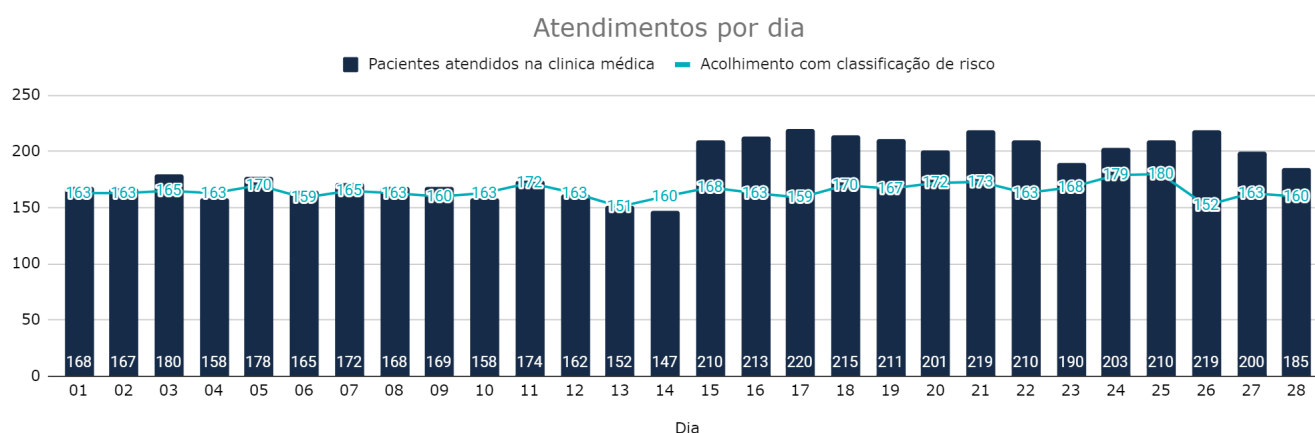


## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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 Pronto Socorro Adulto - CHM.

### 5.1 Indicadores - Produção

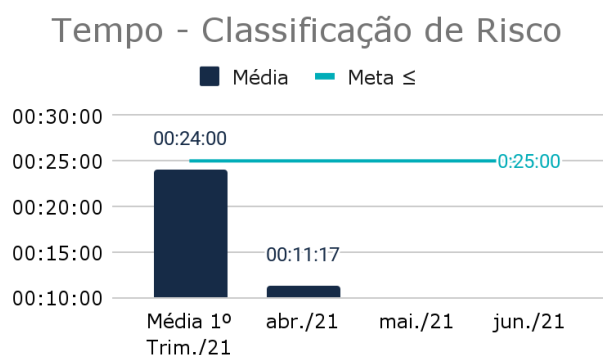
#### 5.1 Atendimento ininterrupto



**Análise crítica:** No período de referência, realizamos 3.638 acolhimentos com classificação de risco e 4613 atendimentos na clínica médica. Em relação a garantia de atendimento ininterrupto, foi 100% executado visto que não houve eventos que prejudicasse a continuidade da assistência.

## 5.2 Indicadores Qualitativos

### 5.2.1 Tempo para Classificação de Risco<sup>1</sup>



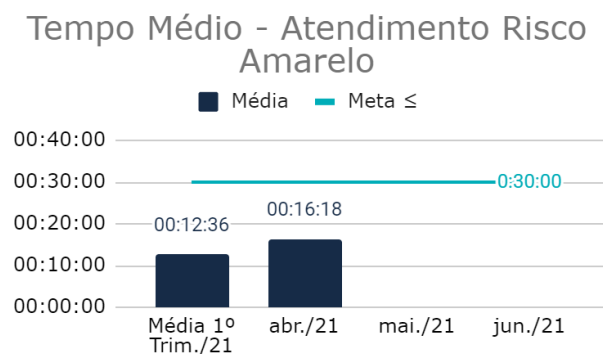
**Análise crítica:** Considerando o período de avaliação, foram realizados em média 164 atendimentos por dia com o tempo médio entre a chegada do paciente e a triagem de foi 11:17 (onze minutos e dezessete segundos) abaixo da meta proposta.

<sup>1</sup> A triagem é feita pela equipe médica (Clínica Médica), estamos estruturando a equipe para implantação da classificação de risco.

### 5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento risco vermelho imediato, é realizado pela entrada de emergência e acolhido na sala de trauma ou sala de emergência onde é feito o primeiro atendimento e triagem, caso este paciente não seja classificado como vermelho, o mesmo é encaminhado para atendimento no consultório.

### 5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo

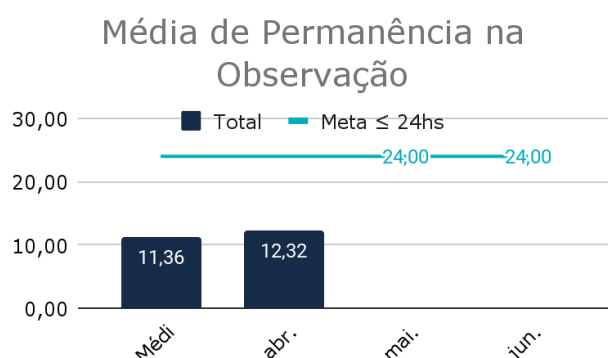


**Análise crítica:** O tempo estimado para atendimento dos pacientes classificados como amarelo, foi de 16:18 (dezesseis minutos e dezoito segundos), abaixo da meta contratualizada.

#### 5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares

Está-se trabalhando junto à Gerência da Informação do Hospital, para implantação de um modelo mensurável que contabilize o tempo após resultado dos exames complementares até sua reavaliação.

#### 5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)



**Análise crítica:** O tempo máximo de permanência no PS foi de 12:32 horas, dentro da meta prevista.

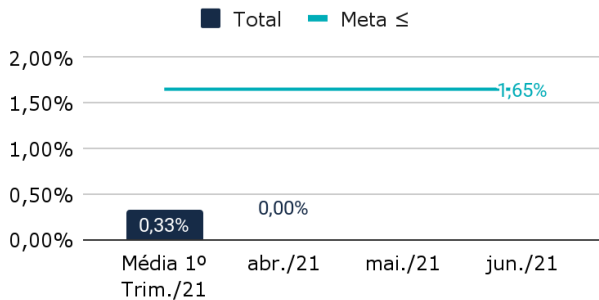
### 5.3 Indicadores de Segurança do Paciente

#### 5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos

Os protocolos utilizados são os do próprio hospital disponível na intranet, estamos trabalhando em conjunto com educação continuada e setor de qualidade através de reuniões revisando os protocolos, está em fase final o de sepse. Os protocolos são de extrema importância para um atendimento uniforme e para segurança do paciente, eles asseguram que a equipe esteja preparada para quaisquer circunstâncias e mantém uma padronização do atendimento para o alcance da excelência. Os protocolos utilizados: Sepse, queda, flebite, úlcera por pressão, identificação do paciente, higienização das mão e controle de glicemia, fixação de sonda nasogástrica, instalação de VNI, curativos acesso venoso periférico e cuidado com cateter hemodinâmica.

### 5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)

#### Perda de sonda nasoenteral

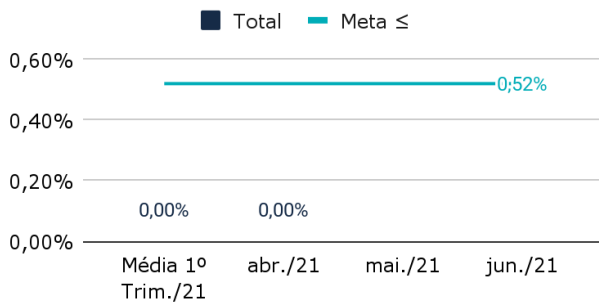


**Análise crítica:** Não foram notificados perda de sonda naso enteral no período.

| Nº Perdas SNE | Nº Paciente-dia com SNE |
|---------------|-------------------------|
| 0             | 207                     |

### 5.3.2 Taxa de extubação acidental

#### Extubação acidental



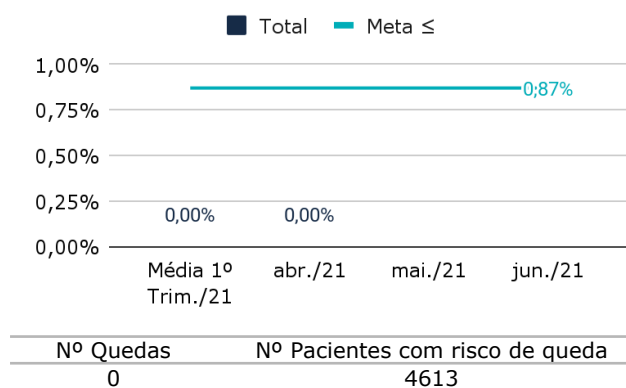
**Análise crítica:** A taxa de extubação acidental permaneceu zerada.

| Nº Extubações | Nº Paciente-dia entubados |
|---------------|---------------------------|
| 0             | 313                       |



### 5.3.3 Índice de queda de paciente

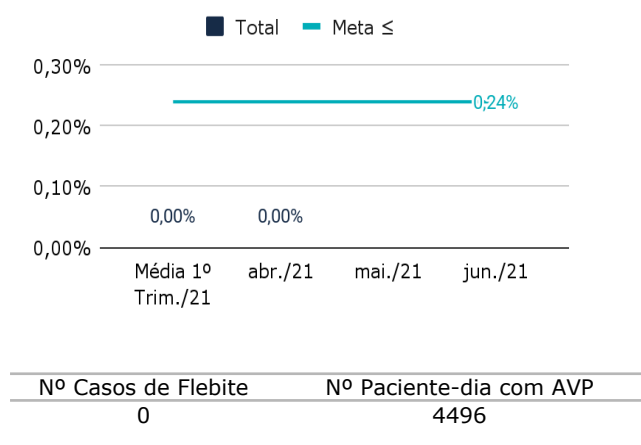
#### Queda de paciente



**Análise crítica:** Não ocorreram quedas de pacientes do período.

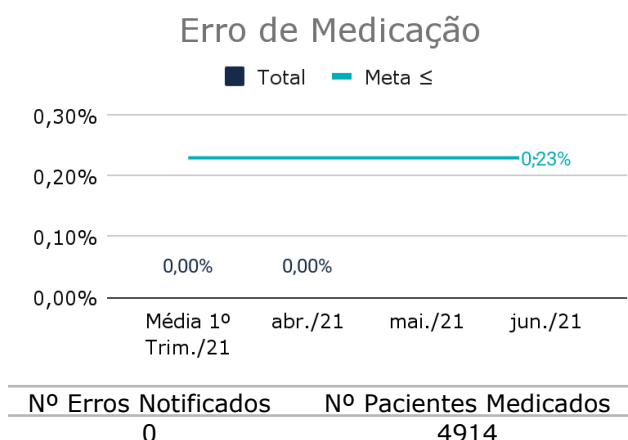
### 5.3.4 Índice de Flebite

#### Flebite



**Análise crítica:** O índice de flebite ficou em 0,00%

### 5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos



**Análise crítica:** Não houve casos de não conformidade na administração de medicamentos.

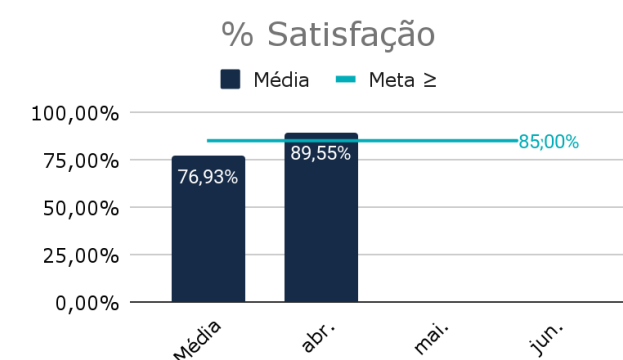
## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

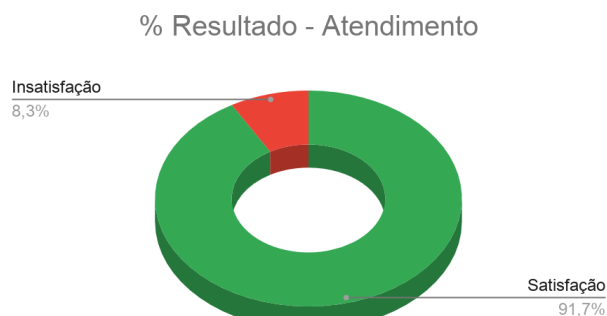
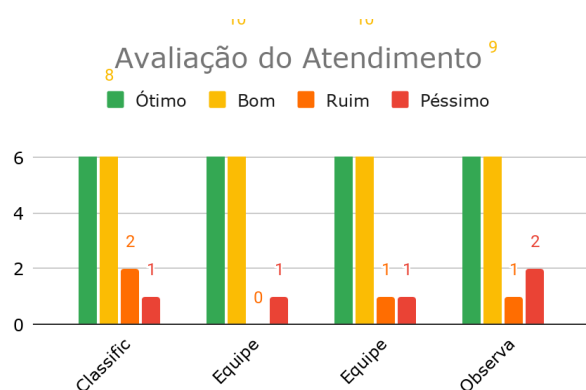
### 6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

#### 6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)



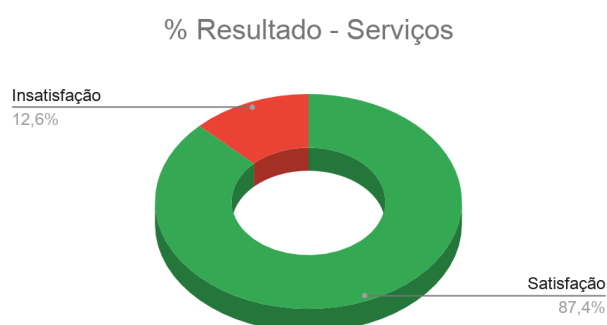
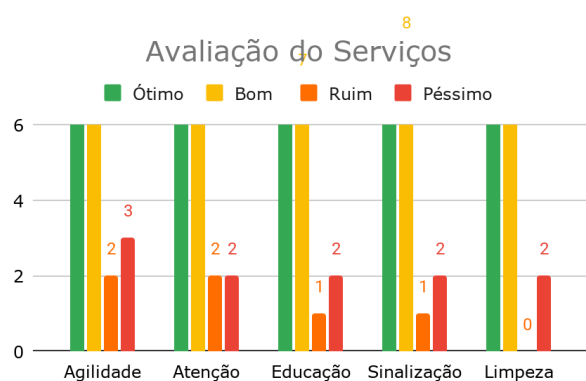
**Análise crítica:** Durante o mês de abril tivemos o preenchimento de 32 formulários de serviço de atendimento ao usuário, desses 32 formulários tivemos o índice de satisfação em 89,55%. Evidenciamos um crescimento na taxa de satisfação, estamos trabalhando para aumentar ainda mais esses valores.

### 6.1.2 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem e da equipe médica. No período, tivemos uma satisfação de 91,70% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

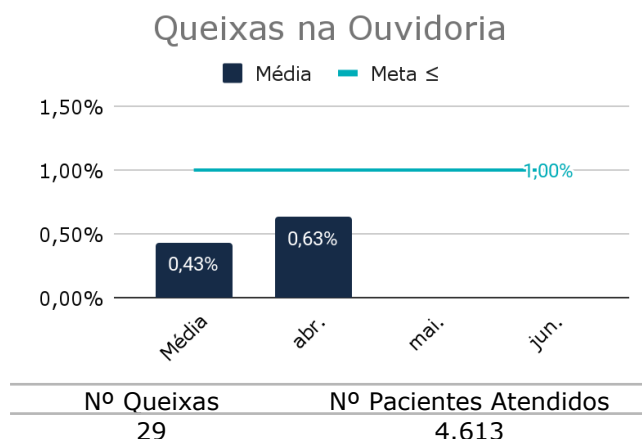
### 6.1.3 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período avaliado tivemos uma satisfação de 87,4%

## 6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna

### 6.2.1 Volume de queixas



**Análise crítica:** Foram registradas 29 ouvidorias no mês de Abril/21, sendo: 19 sobre falta de boletim médico, 04 referentes a insatisfação de RH médico, 03 referentes a insatisfação de recursos humanos/equipe de enfermagem, 01 por falta de Leito e 02 devido a desaparecimento de pertences. tivemos 01 elogios neste mesmo período.

São Paulo, 20 de maio de 2021.

*Dra. Elizabeth O. Braga*  
 Coordenadora  
 Gerência Técnica  
 OS CEJAM