CEJAM

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

Convênio n.º 00046/2021

Outubro

2022

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

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos Rocha

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Rennan Aquino Menezes

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 11

5.2 Indicadores - Qualitativos 13

5.2.1 Média de Permanência 13

5.2.2 Taxa de Mortalidade 14

5.2.3 Taxa de Reinternação 16

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 16

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica 16

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 17

5.3.3 Incidência de extubação acidental 18

5.3.4 Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral (SONGE) 18

5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 19

5.3.6 Incidência de Flebite 19

5.3.7 Incidência de perda de cateter central de inserção periférica (CCIP) 20

5.3.8 Incidência de perda de cateter central (CC) 20

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 21

5.3.11 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 21

5.3.12 Incidência de Queda de Paciente 22

5.3.13 Índice por Úlcera de Pressão 22

5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente 23

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM5 momentos 23

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA E SATISFAÇÃO 24

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 24

6.1.1 Avaliação do Atendimento 24

6.1.2 Avaliação do Serviço 25

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 25

6.2 Manifestações 26

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;

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

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 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 Pediátrica 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 (INPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de outubro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o quadro abaixo, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.1 Dimensionamento - CLT

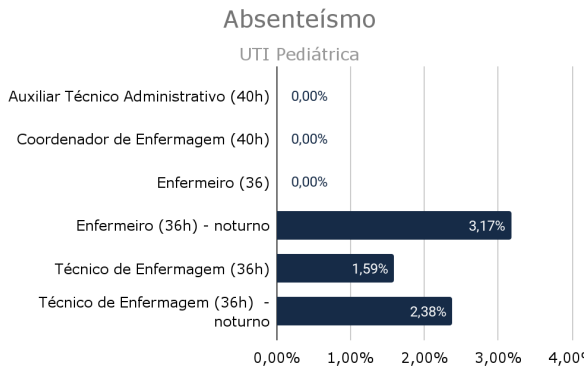
Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	2	2	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	12	12	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	10	10	☑
Total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

Fonte: Santos - HGA - 2022 - UTI Ped Interconsulta e Fisio - Orçamento - rev03a.

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 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	1
Atestado Médico	10
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	**11**

Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/09/2022 à 10/10/2022), 10 (dez) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 9 (nove) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 01 (uma) por falta injustificada. Destas, 06 (seis) referente a equipe técnica de enfermagem e 03 (três) referente a equipe administrativa.

4.3.2 Turnover

Análise crítica: Durante o mês de referência houve 1 (um) processo admissional e 1 (um) demissional. Reforço que como relatado acima estamos com nosso quadro completo.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise crítica: No mês de referência não houve registros de acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

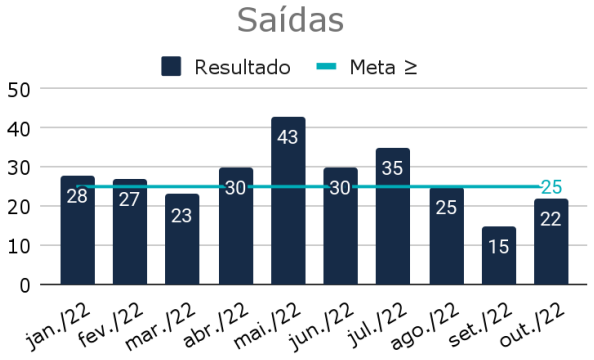
UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5. 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.

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	22
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
Total	**22**

Análise crítica: Em análise do gráfico acima, verificamos que a Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica teve, em sua totalidade, 22 (vinte e duas) saídas. Essas saídas foram dividas entre os 02 (dois) setores da UTIP, a saber, UTIP não Covid-19 e UTIP Covid-19.

Em consideração a UTI Pediátrica não Covid-19 atingimos 10 (dez) saídas, sendo elas: 06 (seis) destinadas a enfermaria pediátrica por melhora clínica regidas

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

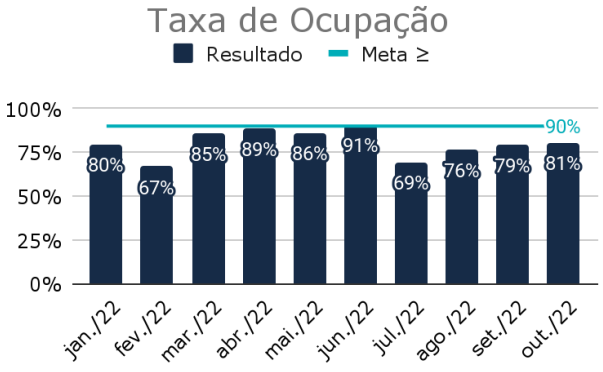
pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR); 03 (uma) para a Enfermaria Pediátrica Covid-19; 01 (um) para UTI Pediátrica Covid-19.

Agora, no que concerne a UTI Pediátrica Covid-19, contabilizamos um total de 12 (doze) saídas, sendo elas: 03 (três) para a enfermaria pediátrica; 07 (sete) para enfermaria pediátrica Covid-19; 02 (dois) para UTI Pediátrica não Covid-19.

Ressaltamos que os pacientes transferidos da UTIP Covid para UTIP não Covid eram pacientes que ainda necessitavam de cuidados intensivos e já possuíam os exames de RT-PCR negativos.

Vale ressaltar que todas as vagas são reguladas via NIR inclusive sua destinação de leito adequado por sua avaliação da ficha CROSS, sendo o NIR o responsável pelos aceites, e destinos dos pacientes pós alta da UTI e em sua admissão. A uti pediátrica **NÃO** tem responsabilidade sob os aceites e negativas das fichas destinadas a este setor.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
250	310

Análise crítica: Observando o gráfico acima, presenciamos uma taxa de ocupação de 81% na unidade de Terapia Intensiva Pediátrica.

Contabilizamos no início do mês a presença de 05 (cinco) pacientes anteriores e recebemos 05 (cinco) novas fichas CROSS, sendo aceitas pelo NIR apenas 03 (três) aceitas e 02 (duas) fichas foram recusadas. Para o motivo dessas recusas temos: 02 (duas) fichas que não atendiam aos critérios de UTI.

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

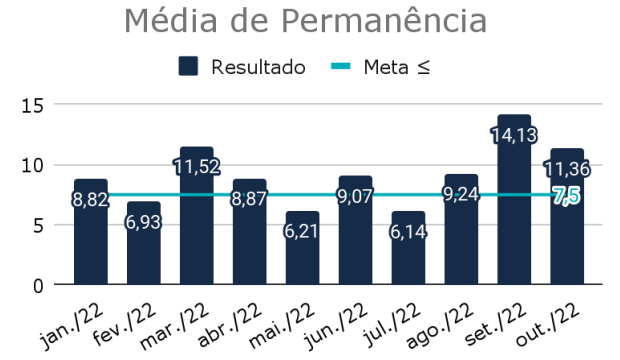
Agora, em questão das solicitações hospitalares tivemos: 06 (seis) novas admissões neste período para a UTI Pediátrica não Covid-19. Dentre as solicitações de vagas tivemos a seguinte estratificação: 04 (quatro) para o centro cirúrgico pediátrico; 02 (um) para a UTI Pediátrica Covid; 01 (um) para o município de Praia Grande; 02 (duas) para o município de Itanhaém; 01 (um) para o município de Santos; 01 (um) para o município de Mongaguá e 01 (um) para o município Bertioga.

Para a UTI Pediátrica Covid-19, contabilizamos 03 (três) pacientes anteriores e recebemos 13 (trezes) novas fichas, sendo aceitas 10 (dez) novas admissões, sendo 03 (três) fichas recusadas. Para o motivo dessas recusas, temos: 02 (duas) superlotação; 01 (um) regulado para outro serviço.
Agora, em questão das solicitações internas, temos: 04 (quatro) novas admissões. Dentre as solicitações de vagas temos a seguinte estratificação: 01 (um) para o município de Mongaguá; 03 (três) para o município de Itanhaém; 01 (um) para o município de Guarujá; 03 (um) para o município de Praia Grande; 01 (um) para a Uti Pediátrica; 01 (um) para a Enfermaria Pediátrica e 02 (duas) para a Enfermaria Pediátrica Covid-19.
Reforçamos também que todas as admissões no setor passam pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR) que realiza a regulação/aceite das vagas internas e externas via CROSS.

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
250	22

Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
126	**22**	**5,7**

Análise crítica: No período de outubro, tivemos uma redução considerável no tempo de permanência, passando de 14,1 dias em setembro para 11,3 dias. Entretanto, se realizarmos a exclusão dos pacientes crônicos e/ou longa permanência, temos uma diminuição ainda mais expressiva para **5,7 dias mesmo em vista do aumento de mais um paciente de longa permanência em nossa unidade**.

Abaixo, segue a descrição clínica dos pacientes de longa permanência:

E.S.N.J - criança de 02 anos de idade, oriunda do Hospital dos Estivadores e admitida na UTIP no dia 19/06/2020 com diagnóstico de Encefalopatia Hipóxica Neonatal + Insuficiência Respiratória Crônica. Foi realizado gastrostomia para nutrição enteral e traqueostomia, pois é dependente de ventilação mecânica. Está em acompanhamento com a equipe do serviço social devido a uma

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

demanda judicial por parte da família. No momento, sem condições clínicas para desospitalização.

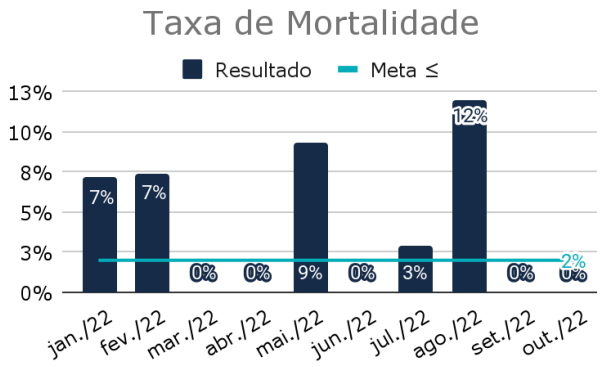
E.R.J - criança de 2 anos de idade, oriunda da UPA de Guarujá, admitido na UTIP no dia 07/07/2022 com diagnóstico de Atrofia Muscular Espinhal tipo II (A.M.E). Realizado traqueostomia para adaptação ventilatória devido a perda da força da musculatura acessória. É dependente de ventilação mecânica por BiPAP. Também foi realizada gastrostomia para nutrição enteral devido a falta de coordenação na deglutição (após avaliação da fonoaudiologia). Entregue relatório médico aos pais para solicitação no município de origem de uma possível desospitalização.

J.Y.F. - criança de 4 meses de idade, oriunda da UTI neonatal do HGA, foi admitida na UTIP no dia 15/08/2022 com diagnóstico Malformações Craniofaciais, Agenesia Auricular, Complexo de Dandy-Walker, Hidrocefalia Obstrutiva, POT de DVP e Epilepsia. Foi realizada gastrotomia para nutrição enteral e traqueostomia para ventilação pulmonar mecânica. Tem antecedentes de parto prematuro e asfixia perinatal, APGAR 1/6/8 com parada cardiorrespiratória revertida em 06/06/2022. No momento, não tem condições clínicas de desospitalização.

H.F.K. - criança de 5 anos de idade, admitida na UTIP em 09/09/2022 por apresentar insuficiência respiratória aguda com necessidade de ventilação mecânica. Tem antecedentes de Encefalopatia Hipóxica Neonatal e Epilepsia concomitante. Devido a sua patologia de base, foi submetida à gastrostomia para nutrição enteral (após avaliação da fonoaudiologia). No momento apresentando boa evolução clínica sem necessidade de suporte ventilatório e aguardando posição do município de origem para uma possível desospitalização (relatórios médicos pertinentes já entregue aos pais).

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

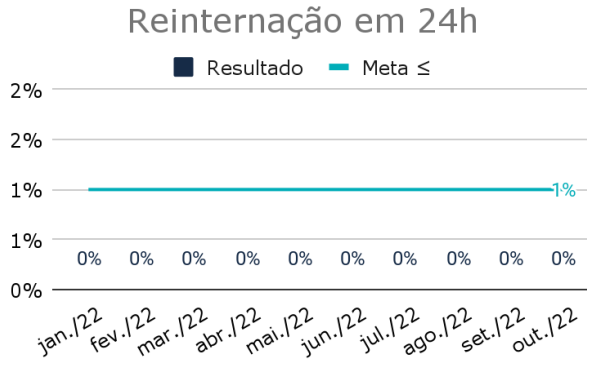
5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
0	22

Análise crítica: Não tivemos óbitos no mês vigente.

5.2.3 Taxa de Reinternação



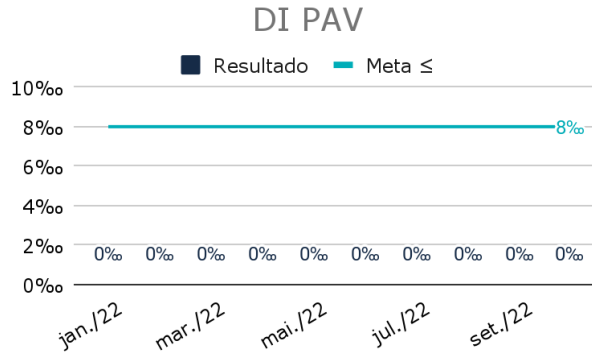
Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	22

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

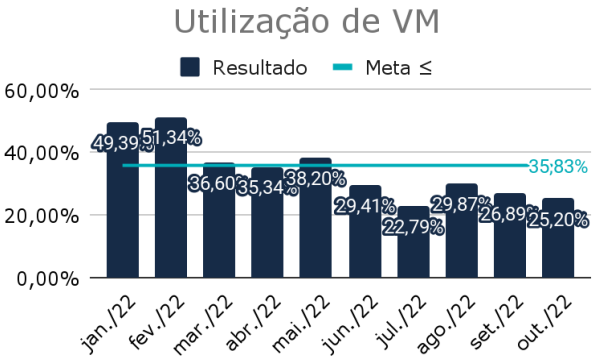
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica



Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	63

Análise crítica: **

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)

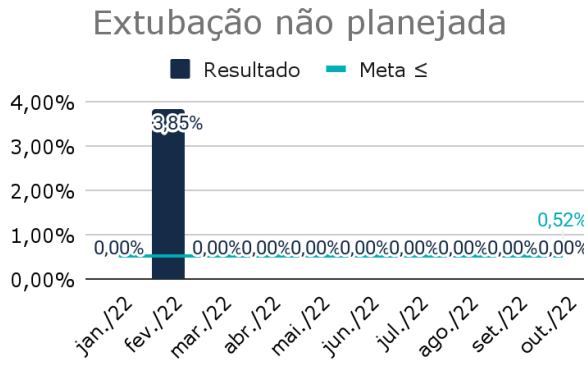


Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
63	250

Análise crítica: A taxa de utilização de VM ficou em 25,20%. Comparado ao mês de setembro, observamos uma diminuição significativa e associamos ao empenho e os esforços da equipe multidisciplinar em elaborar e concretizar plano de ação a fim de diminuir a necessidade de aporte de oxigênio aos pacientes admitidos na UTIP e na UTIP COVID. Ressaltamos que se considerarmos os pacientes crônicos, temos um aumento expressivo dessa taxa para 69,33.

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

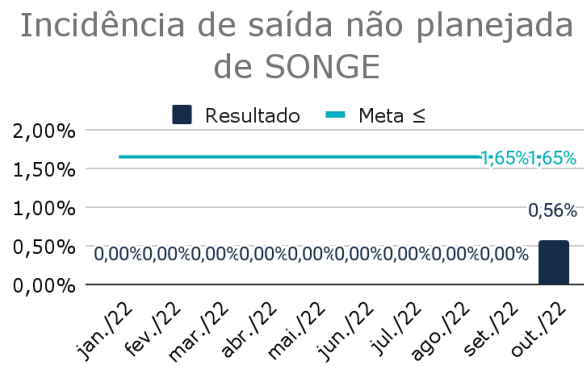
5.3.3 Incidência de extubação acidental



Nº de Extubação não planejada	Nº Pacientes-dia Intubado
0	32

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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



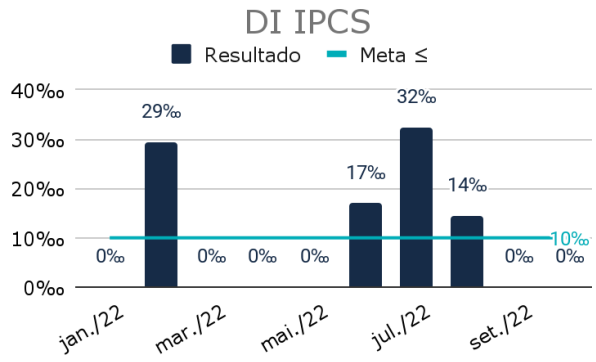
Nº Saída não planejada de SONGE	Nº Pacientes-dia com SONGE
1	177

Análise crítica: No mês de setembro tivemos 01 (um) caso de perda de sonda orogástrica ocorrido no menor M.F.L.S. Atribuímos esta incidência ao período de agitação em que a paciente se encontrava e que levou a afrouxar a contenção e derivou-se o saque

Diante do fato acima citado, realizamos uma sensibilização com os colaboradores voltado para os cuidados na manipulação da criança com os dispositivos, contenção mecânica e a importância da contenção mecânica realizada de forma correta.

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

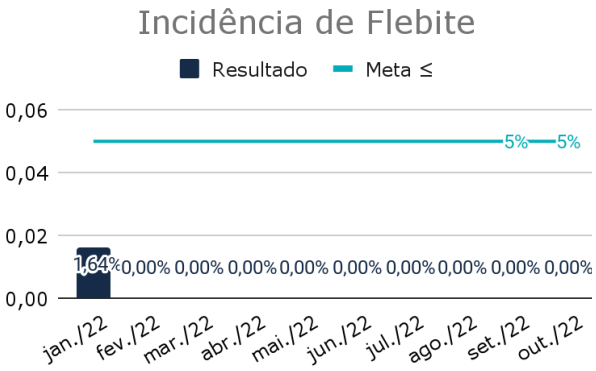
5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
0	61

Análise crítica: **

5.3.6 Incidência de Flebite

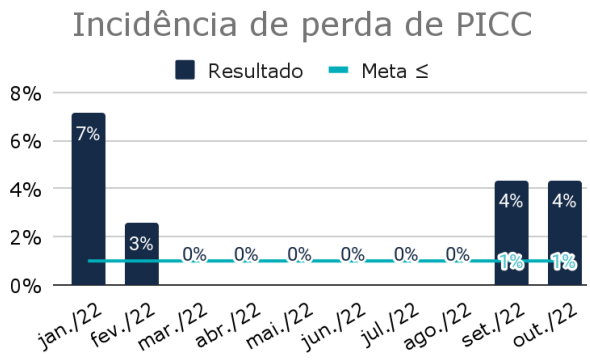


Nº Casos novos de Flebite	Nº Pacientes-dia com AVP
0	98

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)

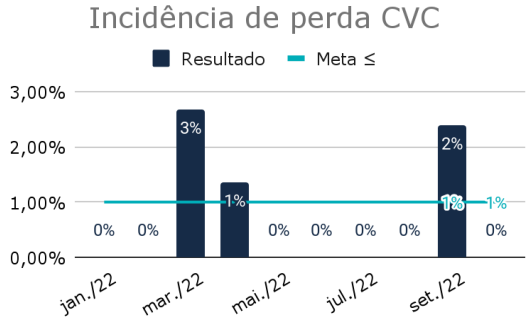


Nº Perda de PICC	Nº Pacientes-dia com PICC
1	23

Análise crítica: No mês de setembro tivemos 01 (um) caso de perda de PICC ocorrido no menor K.M.P.S. Atribuímos esta incidência a qualidade do cateter, pois na passagem de cateter de picc foi observada que na testagem do primeiro cateter o mesmo apresentou fratura em base na hora de preenchimento (testagem do cateter), realizado abertura de novo cateter que em testagem mostrou-se íntegro. Realizado passagem com sucesso sem dificuldades, na hora da realização do flushing de soro fisiológico o cateter apresentou fratura no mesmo local.

Diante do fato acima citado, reafirmamos que não é a primeira vez que temos problema com esse tipo de cateter, realizamos nova abertura de evento adverso e ficha de tecnovigilância.

5.3.8 Incidência de perda de cateter central (CVC)

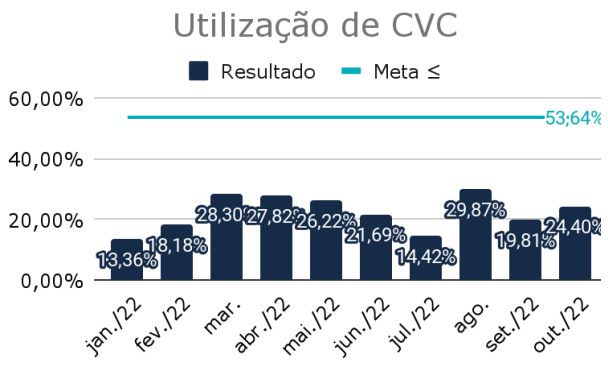


Nº Perda de CVC	Nº Pacientes-dia com CVC
0	61

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

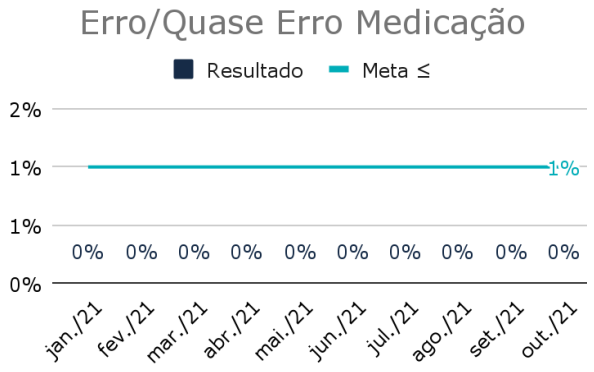
5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
61	250

Análise crítica: A média da utilização de cateter venoso central entre as unidades permaneceu dentro da meta esperada com 24,40% de acordo com a gravidade dos pacientes.

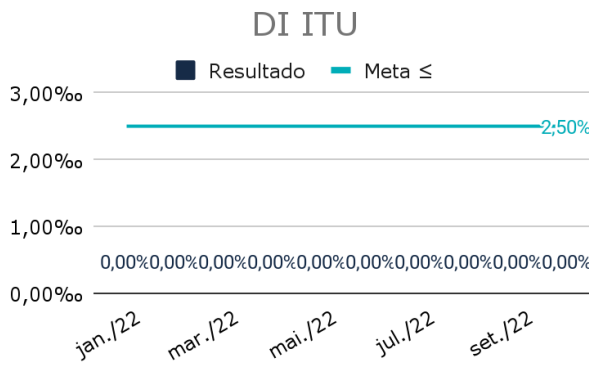
5.3.10 Erro/Quase erro de medicação



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

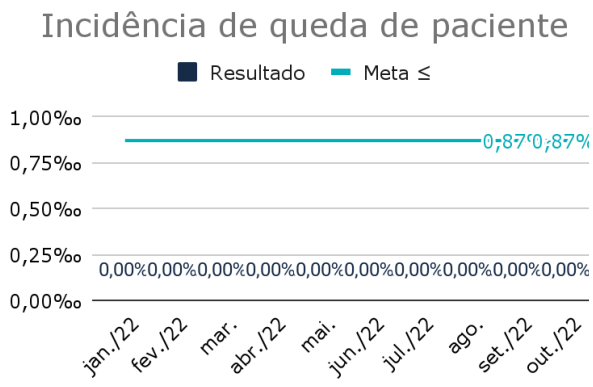
5.3.11 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	14

Análise crítica: **

5.3.12 Incidência de Queda de Paciente

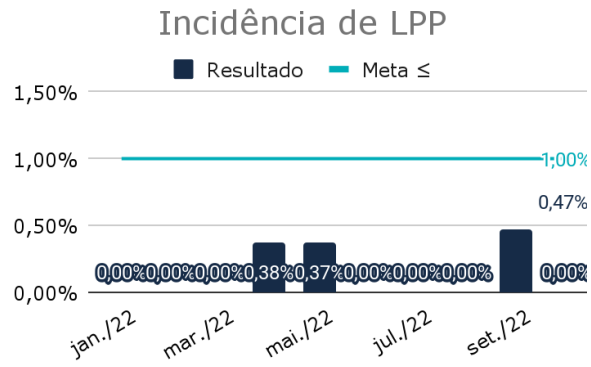


Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	250

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

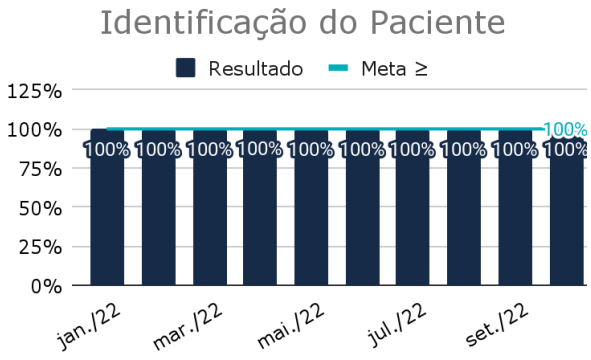
5.3.13 Índice por Úlcera de Pressão



Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia expostos ao risco de adquirir LPP
0	250

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente

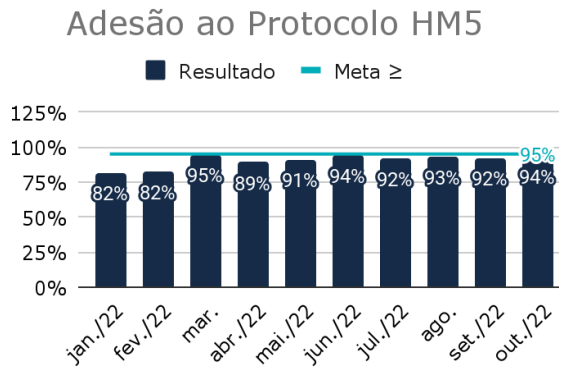


Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
248	250

Análise crítica: Todos os pacientes foram identificados em sua admissão na unidade, atingindo a meta proposta.

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

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Análise crítica: Neste período obtivemos a adesão em 94 % no protocolo, sendo realizado 96 observações aos 05 Momentos de Higienização das Mãos.

Em comparação com o mês anterior, verificamos um aumento significativo na adesão dos colaboradores no processo, percebendo esse índice continuamos orientando e enfatizando diariamente o processo da higienização.

Plano de Ação: Para o mês de novembro temos como objetivo intensificar e promover a maior adesão à lavagem das mãos e propor mais medidas para a redução de infecções.

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA E SATISFAÇÃO

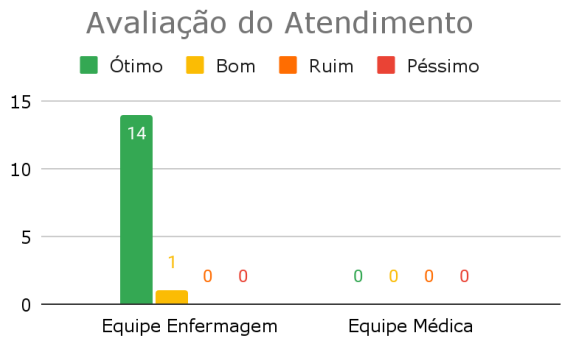
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações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

No período avaliado, tivemos abertura da urna com lacre número **0008480** e o total de **14 questionários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

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

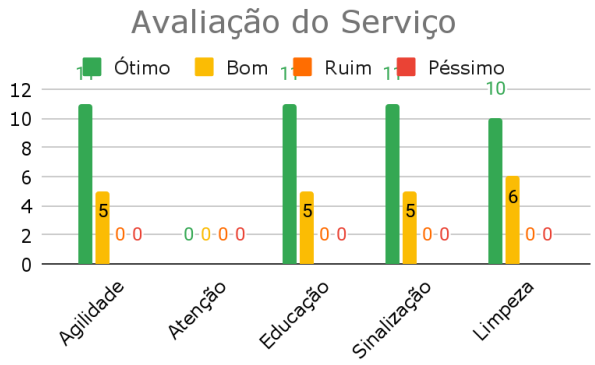
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

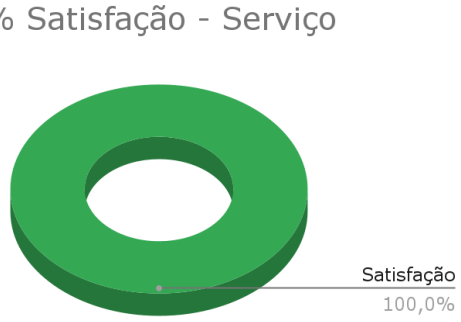
6.1.1 Avaliação do Atendimento



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.

6.1.2 Avaliação do Serviço



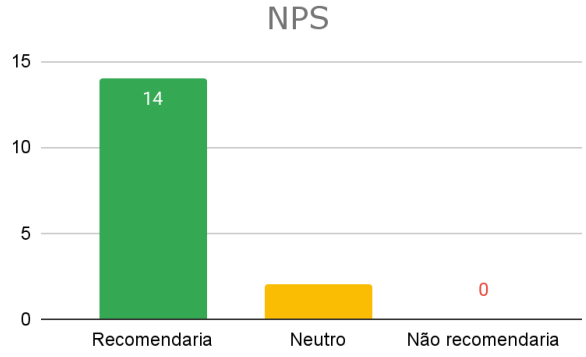


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma

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

satisfação de **100%** demonstrando uma boa percepção do usuário ao atendimento assistencial.

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, 14 dos pacientes/acompanhantes 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:

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
08/10/2022	Elogio	Otimo atendimento minha filha foi muito bem Tratada nada do que reclamar.	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
03/10/2022	Elogio	Deixo aq: registrado a minha eterna gratidão a toda equipe dede Tecnicos de enfermagem, enfermeiras, médicos enfim Toda Eliana Amanda Angélica Noeli Tais Isabela Elisangela flavia Tassia Patricia mano vocês são fodasticas	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais

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

17/10/2022	Crítica	fiquei muito triste pela equipe pós tive que ausentar para cuidar do meu outro filho e falaram que abandonei minha filha aqui	Entraremos em contato com a usuária para tentar entender e esclarecer a situação.
14/10/2022	Elogio	Beatris, Patricia, Renilce, eliane muito obrigada a todas vocês fui muito bem atendida por todas dei muitas risada com vocês eu vou sentir falta esse tempo todo aqui acabei acostumando	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
16/10/2022	Elogio	elas são otimas eu gostei Muito do atendimento obrigado	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
08/10/2022	Elogio	Obrigada por salvarem a vida do meu filho. Deus abençoe	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
08/10/2022	Elogio	Elogio a todos os médicos, equipe de enfermagem e ao Rennan por sempre me ajudarem	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
11/10/2022	Sugestão	Sugiro armario e lugar carregar o celular e acho que as tecnicas (algumas) precisão de mais empatia.	A sugestão em questão será avaliada e encaminhada ao fiscal responsável.
11/10/2022	Elogio	Gostaria de Elogiar aos médicos as Enfermeiras Amanda e Eliana, ao Rennan pelo carinho e resolução dos meus problemas.	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
11/10/2022	Crítica	(não legível) tomadas p/ arrumar. Médicos Bom enfermagem boa algumas (melhorar) (comida boa) porem dias boa outro sem sabor. Deus Abençõe	Entraremos em contato com a usuária para tentar entender sobre quais aspectos necessitam de melhorar para trabalharmos neste quesito e a sugestão em questão será avaliada e encaminhada ao fiscal responsável.
03/10/2022	Sugestão	Poderia ter uma TV pois as crianças não meresse ficar sem uma TV já estando trancada. Colocar poltrona Boa que funcione.	A sugestão em questão será avaliada e encaminhada ao fiscal responsável.
03/10/2022	Elogio	Algumas enfermeiras são otimas.	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas

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

			reuniões mensais
01/10/2022	Elogio	O ATENDIMENTO FOI MUITO OTIMO, MINHA SOBRINHA MELISSA ESTA SUPER SATISFEITA FOI MUITO BEM TRATADA, OS MEDICOS E ENFERMEIROS NÃO TENHO NADA A RECLAMAR. ELAINE	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
24/10/2022	Elogio	Quero agradecer a Tarcila pela atenção, a enfª Noeli pelo serviço prestado, e a Andressa uma pessoa de bom coração e deu bastante atenção e toda equipe. Lucimara Kauan da Silva	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
05/10/2022	Elogio	Bom dia as enfermeiras são Muito Boas Super Atenciosa... Muito obrigada pela atenção e carinho c/ meu filho Pedro H. (leito 4) Obrigada	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais
26/10/2022	Elogio	GOSTARIA DE ELOGIAR MUITO AOS ENFERMEIROS RENNAN, ANDRESSA, ISABELA, NOELI, TASSIA E PAMELA POR TODO O CARINHO E CUIDADO QUE TIVERAM COMIGO E COM MEU FILHO. DEUS ABENÇOE	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No mês de outubro, comemoramos o mês rosa de nosso calendário. Para isso convidamos uma enfermeira para realizar uma palestra informativa sobre o câncer de mama, onde a mesma nos ensinou um pouco mais sobre o assunto, deu dicas de como realizar auto-exames e outras informações bem úteis para utilizarmos em nosso dia a dia.

Visando ainda o evento que tivemos no mês de setembro, sobre segurança do paciente, demos alto enfoque nas quedas e as medidas preventivas que podemos tomar para evitarmos esse tão temido evento adverso. Contudo, como prevenção não é somente o bastante, precisamos também saber lidar com as adversidades e ensinamos nossos colaboradores a como agir nestes 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

E, por último, trouxemos aos nossos pacientes uma pontada de risos com nosso projeto de palhaçaria nas UTI's. Onde tentamos trazer um pouco de alegria a nossos pacientes críticos e produzir melhora de quadro clínico através de risadas.

PALESTRA - OUTUBRO ROSA

PALESTRA - PREVENÇÃO DE QUEDAS

Santos, 11 de novembro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

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