Relatório de Atividades Assistenciais

Complexo Hospitalar Padre Bento
Psiquiatria Adulto

Convênio n.º

00108/2021

Novembro

2023

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO
Renato Tardelli

SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL
Adriana Cristina Alvares

COORDENADOR OPERACIONAL
Maria Carolina Custodio

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 3
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 3
1.2 Convênio nº 00108/2021 5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES 5
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 6
4. FORÇA DE TRABALHO 6
4.1 Dimensionamento 6
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT 6
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8
4.3.1 Absenteísmo 8
4.3.2 Turnover 8
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 8
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 11
5.1 Indicadores 11
5.1.1 Saídas 11
5.1.2 Taxa de Ocupação 12
5.1.3 Média de Permanência 13
5.1.4 Projeto Terapêutico Singular 13
5.1.5 Incidência de queda de paciente 14
5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos 15
5.1.7 Incidência de Autolesão 15
5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica 16
5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem 17
5.1.10 Evolução dos Prontuários 17
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 17
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 18
6.1.1 Avaliação do Atendimento 18
6.1.2 Avaliação do Serviço 19
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 19
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES 20

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de fevereiro , Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Convênio nº 00108/2021

Com início no dia 03 de novembro de 2021, o convênio nº 00108/21 tem por objetivo disciplinar as obrigações e responsabilidades para a implantação e gerenciamento técnico/administrativo de 10 (Dez) leitos do Serviço de Psiquiatria Adulto no Complexo Hospitalar Padre Bento. Visa o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto deste serviço de segunda-feira a domingo, durante 24 horas, nos termos da Portaria Ministerial nº 3.588, de 21 de Dezembro de 2017.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no serviço de Psiquiatria Adulto são monitoradas por sistema de informação (Sistema - SPS4) e planilhas em excel para consolidação dos dados.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no serviço referente ao período de **01 a 30 de Novembro de 2023.**

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de **23** colaboradores, a equipe efetiva no período é de **23** contratados por processo seletivo (CLT) e **07** por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Abaixo segue a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

4.1 Dimensionamento

4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	☑
	Coordenador Operacional (40h)	1	1	☑
	Assistente Social (30h)	1	1	☑
Assistencial	Enfermeiro (36h) - Diurno	2	2	☑
	Enfermeiro (36h) - Noturno	3	3	☑
	Farmacêutico (40h)	1	1	☑
	Psicólogo (30h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno	5	5	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno	5	6	↑
	Terapeuta Ocupacional (30h)	1	1	☑
Total		**22**	**23**	↑

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

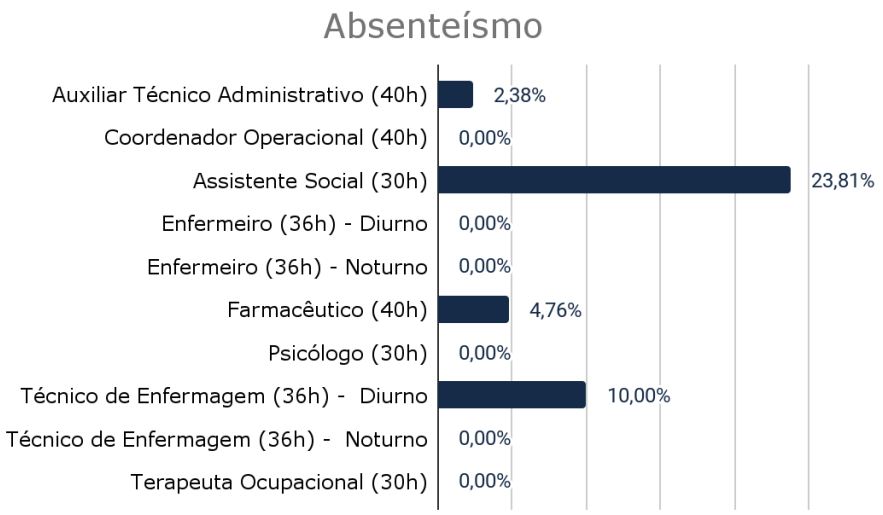
Mediante o quadro acima, verificamos que 104,5% da previsão de colaboradores, o quantitativo a mais se deu pela contratação de feristas para cobertura de postos de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Ariane Micaeli Galvão da Silva	N/A
		02 (D). Ellen Thaissa Unzaga Morais	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Maria Carolina Custodio	141200
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Eleonora Causso Machado Viega	87930
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D).Valeria Matos de Salles	12.842
	Assistente Social	07 (D). Rennata Pricylla Ferreira	65.111
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	09 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	10 (N).Caroline Cardoso Telles Costa	568.366
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	11 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Noturno Par	12 (N).Italo dos Santos Cruz	540,091
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	13 (N).Clarice de Souza	888,340
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	14 (D). Milena Porto Santana Correia	1.138.812
	Técnico de Enfermagem (36h) Diurno Impar	15 (D).Luana Aparecida Hecht Ribeiro	1.439.562
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Par	16 (D). Henrique Lima Batista	1864917
		17 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	18 (D).Alexandro da Costa Osorio	738.051
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	19 (N). Vainise da Silva Santos	128. 448
		20 (N).Leidemar De Souza Valoes Freita	1.095.015
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	21 (N).Mauro Batinga	1.376.829
		22 (N).Kellma Vieira	949.763
	Técnico de Enfermagem (36) Ferista	23 (N). Valdirene Furtado	1.434.774

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

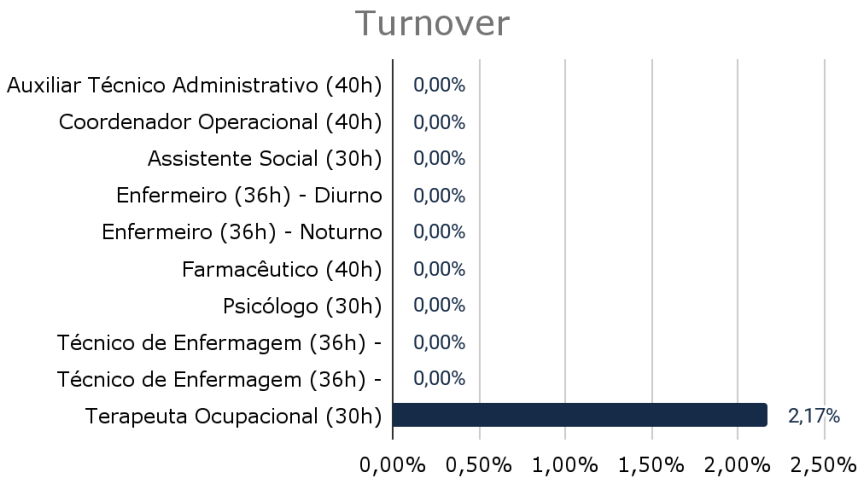


Análise Crítica: No cenário de 23 colaboradores, foram identificados o total de 17 dias de ausências durante o período de referência, sendo:

- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico (Farmacêutica E.C.M.V);
- 10 (dez) dias de afastamento por meio de atestado médico. (Técnico de Enfermagem - L. A.H.R.).
- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico. (Auxiliar Técnico Administrativo A.M.G.S).
- 05 (cinco) dias de afastamento por meio de atestado médico. (Assistente Social T.P.F)

Durante as ausências os postos de enfermagem foram cobertos, mantendo a continuidade da assistência de enfermagem.

4.3.2 Turnover



Análise Crítica: Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, não tivemos desligamentos.

No mês corrente, tivemos a admissão da Terapêuta Ocupacional (30 horas) - V.M.S, com início das suas atividades em 16 de novembro.

O gráfico acima demonstra a rotatividade, por cargo, no período avaliado.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

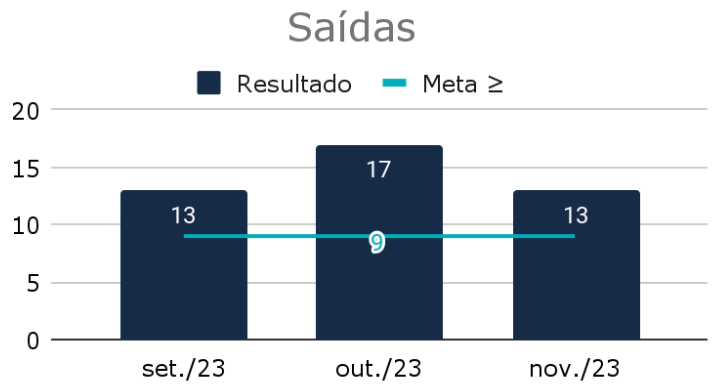
Análise Crítica: Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente, e a equipe da CIPA tem desenvolvido trabalho para prevenção de novos acidentes de trabalho.

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade pois estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e por medirem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na Psiquiatria Adulto que ocorreram no período avaliado.

5.1 Indicadores

5.1.1 Saídas

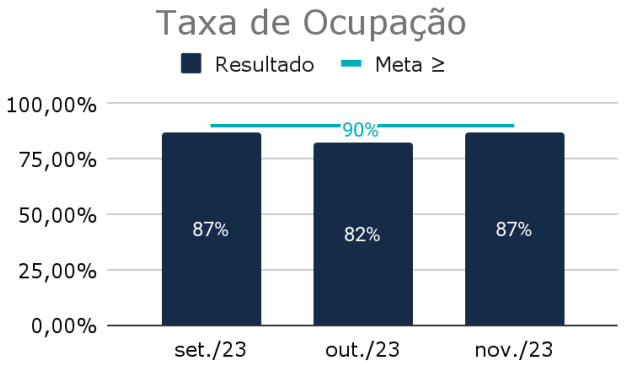


Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	12
Evasão	0
Alta a Pedido	0
Transferência Interna	1
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
Total	**13**

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas da unidade da enfermaria psiquiátrica, o que compreende: alta, evasão, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.
Meta contratual atingida, neste período referido tivemos 13 saídas.
Sendo 12 altas hospitalares por melhoras do quadro psíquico, juntamente com encaminhamento para continuidade de seu tratamento em CAPS - Centro de Atenção Psicossocial ou Rede de referência, de acordo com a singularidade do território e 01 (um) transferencia interna da paciente D.S.S, para Clínica Médica Cirúrgica leito 43 do CHPBG, por questões clínicas.
Ainda realizamos 02 (duas) altas em domicílio por remoção, após análise de situação de vulnerabilidade sócio/familiar no território de Mogi das Cruzes .

- No dia 08 de novembro, ocorreu uma evasão, o paciente A.R.T.B.S pulou o muro da enfermaria e após, o muro do Complexo Hospitalar, indo para vias públicas. Apesar de todo esforço da equipe da enfermaria, não foi possível impedir a evasão. Após aproximadamente 1 (uma) hora da evasão, o paciente retornou à enfermaria, trazido pelo SAMU, onde relataram terem sido acionados pelo comércio local. Após este fato paciente A.R.T.B.S, manteve seu tratamento na enfermaria psiquiátrica, até sua alta hospitalar por melhora.
- No dia 17 de novembro, recebemos o paciente D.M.S para internação via CROSS, durante avaliação do psiquiatra de plantão, compreendeu que não havia indicação de internação em enfermaria psiquiátrica. Realizamos o procedimento de internação psiquiátrica no sistema S4, onde o paciente foi medicado e após aproximadamente 2 (duas) horas depois recebeu alta hospitalar para seguimento e acompanhamento em seu território, devidamente com receitas, encaminhamentos e acompanhado por seus familiares. Fato este que aconteceu no período após as 18 hs. Este paciente contou como admissão e alta, mas não como paciente dia.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
261	300

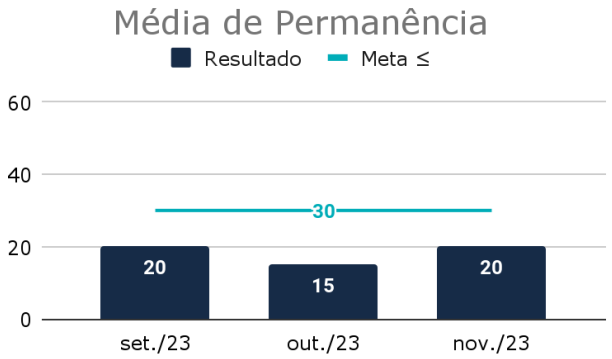
Análise crítica: Neste período atingimos 87% de Taxa de Ocupação. Lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento (anexo 1) foram atendidas. As entradas foram via CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviço de Saúde).

Recebemos 131 fichas neste período do Núcleo de Regulação Interna (NIR), **totalizando 16 fichas aceitas, sendo que 04 fichas foram canceladas pelo hospital de origem.**

Foram realizadas 12 admissões neste período, sendo 11 via CROSS e 01 transferência interna da clínica médica.

- ➔ **74 fichas negadas:** sem leito disponível no momento da solicitação, cabe salientar, que por vezes as fichas são negadas, pois no momento da avaliação da fiicha CROSS não disponibilizamos de vagas de acordo com o sexo.
- ➔ **30 fichas negadas:** por não se enquadrar no nosso perfil de atendimento.
- ➔ **11 fichas incompletas:** solicitado exames e atualização do quadro, porém, sem retorno da unidade de origem.

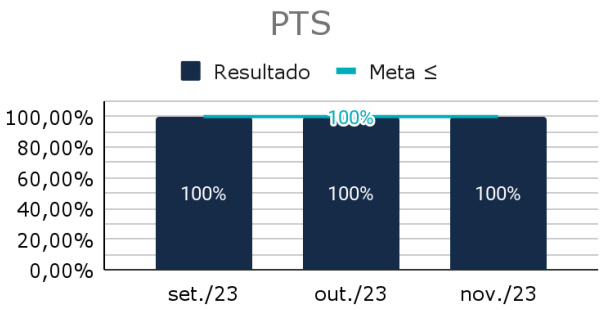
5.1.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
261	13

Análise crítica:A média de permanência manteve-se dentro da meta estabelecida para o período em análise de 22 dias. Esse resultado está diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada. Realizadas ações junto a equipe multidisciplinar e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação e inserção no território dos pacientes internados.

5.1.4 Projeto Terapêutico Singular



Nº de PTS	Nº Paciente-dia
261	261

Análise crítica: Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual do Projeto Terapêutico Singular (PTS), com 100%.

Todos os prontuários foram auditados pela equipe local.

O PTS tem como objetivo desenvolver o acompanhamento do paciente durante o tempo de internação, promovendo humanização, participação social, acolhimento familiar, estudo de caso em equipe e intervenções interdisciplinares, com as finalidades de alta hospitalar e reinserção no território de referência do usuário.

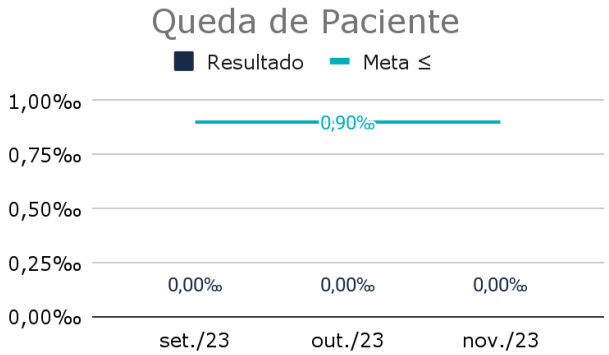
No mês de Novembro realizamos contatos com os territórios dos pacientes internados via email, diante destes contatos, realizamos 06 reuniões de articulação de rede psicossocial, para ampliação, fortalecimento e continuidade do cuidado após a alta hospitalar.

Realizamos 01 ação de articulação com CRAS- Centro de Referência de Assistência Social do território do paciente, a fim de compreender e ampliar o cuidado e diante da vulnerabilidade sócio/familiar.

Sendo assim, realizamos o Projeto Terapêutico Singular ampliado e potencializamos o vínculo do usuário com seu território, promovendo ações de reabilitação, fortalecimento e continuidade do cuidado após a alta hospitalar.

Participamos da Raps do Alto Tiete - Guarulhos.

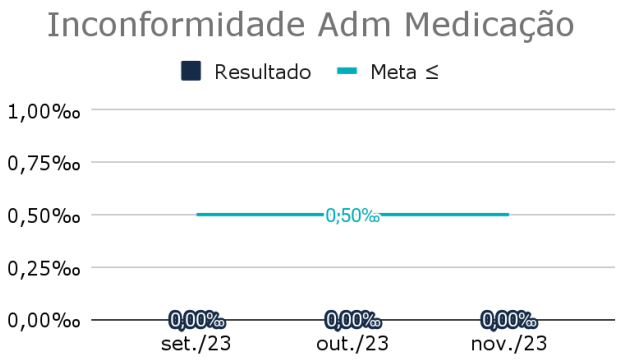
5.1.5 Incidência de queda de paciente



Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	261

Análise crítica: Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento seguindo o protocolo institucional, onde os pacientes com risco de queda usam pulseira laranja, também é identificado em sua placa no leito quanto o risco, assim deixando visível esse risco e aumentando o cuidado para que não ocorram quedas dentro da enfermaria psiquiátrica.

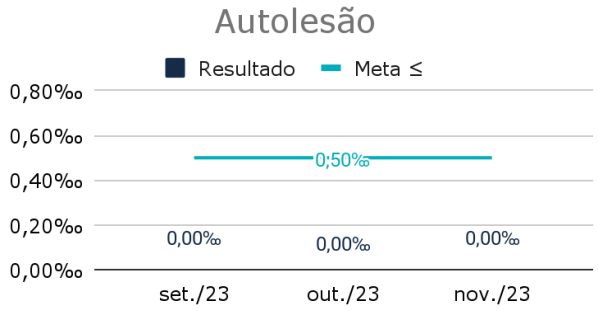
5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	1782

Análise crítica: Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento, como a realização de treinamento sobre os 13 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem e sobre as 06 metas de segurança do paciente.

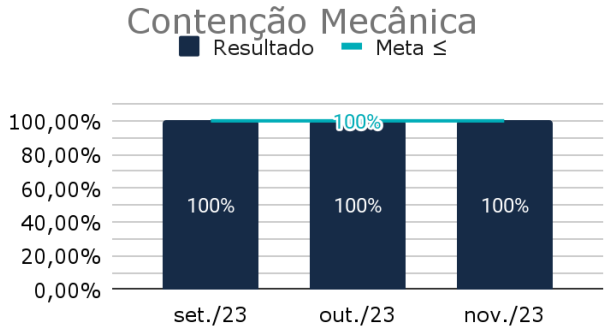
5.1.7 Incidência de Autolesão



Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	261

Análise crítica: Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento com rondas frequentes, espaço de escuta e sempre incentivando quando o paciente estiver com ideações para se automutilar procurar alguém da equipe para conversar a fim de não ser praticado o ato.

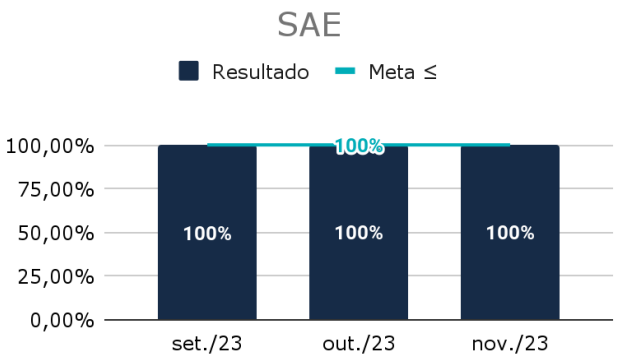
5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
5	5

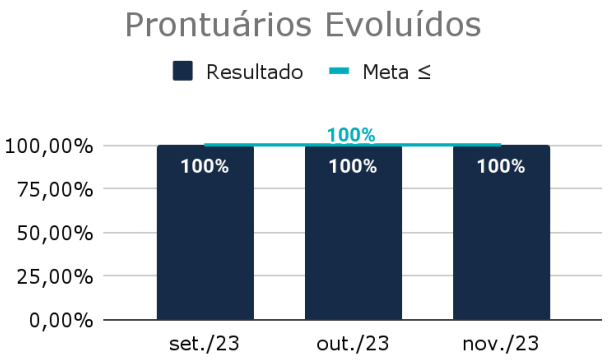
Análise crítica: Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual. A contenção mecânica tem por finalidade garantir a assistência multidisciplinar na definição, implementação e monitoramento de critérios que justifiquem a aplicação das condutas a paciente com agitação psicomotora, auto agressividade e/ ou heteroagressividade; e que o procedimento seja realizado de forma técnica e humanizada.

5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem



Análise crítica: Durante o mês de referência foi atingida a meta pactuada com 100% da SAE realizada conforme faturamento e auditoria.

5.1.10 Evolução dos Prontuários



Análise crítica: Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no Tablet Institucional.

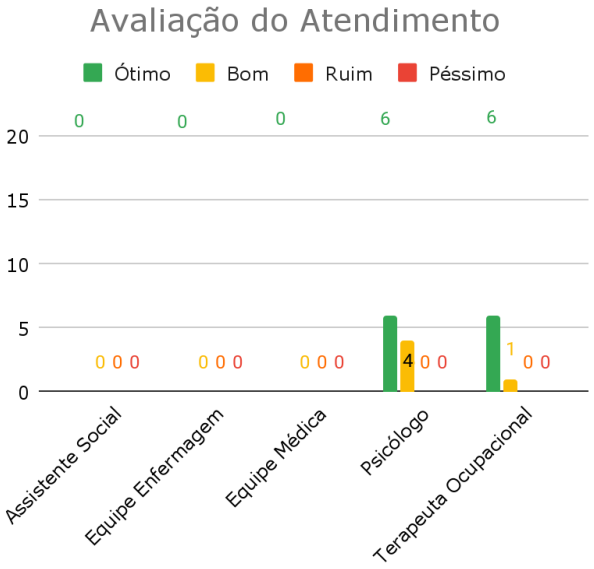
No período avaliado, tivemos o total de **07 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

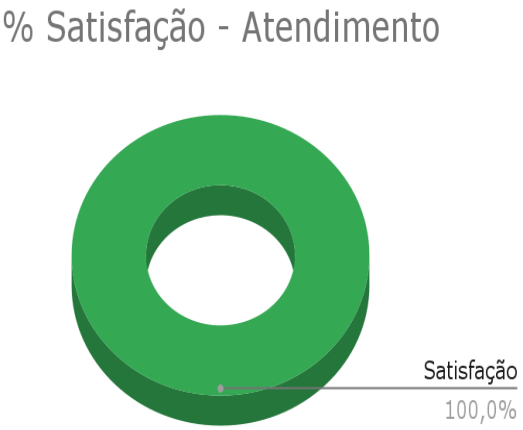
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no Tablet Institucional.

No período avaliado, tivemos o total de **07 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento

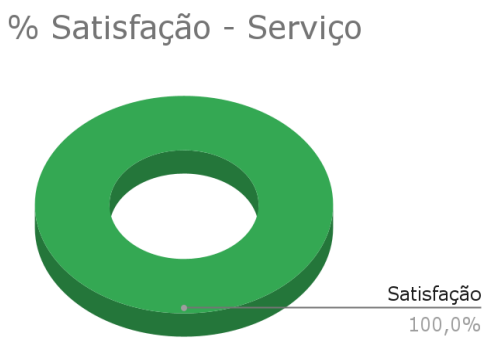


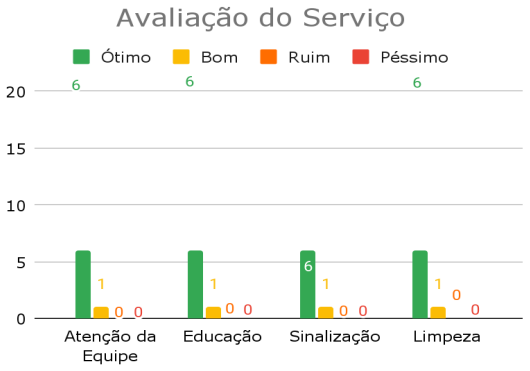


Análise Crítica:

O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar de forma dirigida através de busca ativa. No período, tivemos satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço

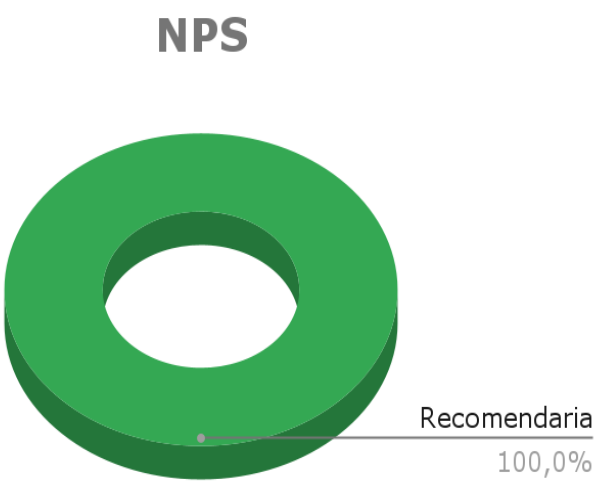




Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **100 %** dos usuários recomendariam o serviço.



7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- No mês de Novembro, foi o **Aniversário da Enfermaria Psiquiátrica,** onde completou seus 2 anos, em comemoração ao seu aniversário realizamos o painel de comemoração.

- **Campanha Novembro Azul** - Ações realizadas com os pacientes, à conscientização e prevenção do câncer de próstata, onde a equipe multiprofissional realizou oficinas terapêuticas enfatizando a importância e fortalecendo o autocuidado.

- **Oficinas de Terapia Ocupacional**, tendo como objetivo desenvolver ações que favoreçam sua organização em tarefas práticas nas atividades cotidianas, além de diminuir os sintomas em quadros agudos.

- **Oficinas de Psicologia**, onde foi trabalhado o autoconhecimento, sendo fundamental para a saúde mental. O autoconhecimento aumenta as potencialidades pessoais, acrescenta segurança nas ações e traz clareza de pensamento.

- **Oficinas de Beleza -** Realizadas pela equipe de enfermagem, com objetivo de resgate da autoestima e autocuidado.

- **Altas Hospitalares**, neste mês de novembro , mantivemos um trabalho de Articulação de Rede com a rede psicossocial de cada paciente, tendo como objetivo o fortalecendo os vínculos dos pacientes e famílias com seus territórios e a continuidade do cuidado pós alta hospitalar.

Guarulhos,05 de dezembro de 2023.

Adriana Cristina Alvares
CEGISS - Hospitalar
Supervisor Técnico Regional

Renato Tardelli
Diretor Técnico