

Relatório de Atividades Assistenciais

**Hospital Municipal “Enfermeiro
Antonio Policarpo de Oliveira” -
Cajamar**

Contrato de Gestão n.º 48/2020

2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR



PREFEITO

Danilo Barbosa Machado

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Patrícia Haddad

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO

Sirlene Dias Coelho

DIRETORA TÉCNICA

Rafaela Peixoto Vargas

GERENTE ADMINISTRATIVO

Camila Campos Baltazar

GERENTE ASSISTENCIAL

Adriana Barbosa Silva Felipe

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Contrato de Gestão nº 48/2020	5
1.2.1 Gestão dos recursos e Gestão Orçamentária	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	23
4.2.1 Taxa de Turnover	23
4.2.2 Taxa de Absenteísmo	23
4.2.3 Taxa de Acidente de Trabalho	25
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	25
5.1 Pronto Socorro	25
5.1.1 Atendimentos PS Adulto	25
5.1.2 Atendimentos PS Infantil	27
5.2 Clínicas Especializadas	28
5.2.1 Taxa de Ocupação	30
5.2.2 Média de Permanência	31
5.2.3 Giro de Leito	32
5.2.4 Saídas Hospitalares	33
5.2.5 Taxa de Mortalidade	34
5.3 Centro Obstétrico e Cirúrgico	35
5.4 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico	36
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	39
6.1 Indicadores de Qualidade	39
6.1.1 Avaliação do Atendimento	39
6.1.2 Avaliação do Serviço	40
6.2 Manifestações	41
7. PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES	43

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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

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

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

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

Visão

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

Missão

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

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº 48/2020

O serviço oferecido pelo HMEAPO, sob gerenciamento do CEJAM, inclui Radiografia, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia Convencional, Eletrocardiograma, Anátomo-Patológico e Coleta de Exames Laboratoriais, sendo que os exames laboratoriais e coletas especiais são a princípio destinados aos pacientes internos. Parte desses recursos são abertos a agendamento gerenciado pela Central de Regulação do Município.

Em relação a consultas médicas, o hospital oferece as seguintes especialidades: Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologista/Obstetra, Anestesiologia, Pediatria, Psiquiatria, Ortopedia e Radiologia (a nível hospitalar); e extensão ambulatorial nas especialidades médicas de Neurologia, Psiquiatria, Otorrinolaringologia e Pneumologia Infantil e também Fisioterapia. Para consultas não médicas o hospital atende internamente as especialidades de: Enfermagem, Nutricionista, Fonoaudiologia, Fisioterapia e Psicologia. Além desses citados anteriormente, é realizado também atendimentos de outras especialistas sem atendimento clínico: Farmacêutico e Serviço Social.

Ao longo da vigência do contrato, de comum acordo entre as partes, o CEJAM ou a SMS poderá propor a realização de outros tipos de atividades adicionais ou

mesmo repactuar trocas entre as atividades pré-assumidas, diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas atividades diagnósticas e/ou terapêuticas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia, essas atividades deverão ser previamente estudadas, quantificadas, separadamente do atendimento rotineiro do Hospital Regional de Cajamar e, pactuadas entre o Cejam e a Diretoria de Saúde de Cajamar. Caso aprovado, deverá ser elaborado o orçamento econômico-financeiro, discriminado e homologado através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão.

1.2.1 Gestão dos recursos e Gestão Orçamentária

Enfrentamos nestes últimos dois anos, o avanço da pandemia Covid 19, em nosso país e em todo o mundo. Sendo assim, precisamos constantemente nos adaptar.

Ciente da necessidade de investir recurso público adequado para o enfrentamento da Pandemia, o município de Cajamar, desenvolve ações junto a Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de minimizar os riscos de contágio e garantir qualidade assistencial. Houve a desmobilização da Tenda Covid 19 em 14 de setembro de 2021 e, sendo assim, direcionamos 6 leitos de enfermaria para assistência à pacientes suspeitos ou confirmados como Covid positivo.

Tais mudanças forneceram ao hospital a possibilidade de desenvolver assistência adequada aos pacientes, reavaliando todos os processos envolvidos para prestação adequada da assistência.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no HMEAPO são monitoradas por sistema de informática Wareline e planilhas para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no HMEAPO.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo HMEAPO no período de **01 a 28 de fevereiro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Atualmente, a equipe de trabalho é composta por 244 colaboradores contratados por processo seletivo. Esta força de trabalho é representada por profissionais de nível médio, de nível técnico e de nível superior.

Os cargos administrativos (almoxarifado, manutenção, nutrição/dietética, recepção e TI) representam 75 colaboradores, os cargos assistenciais (enfermagem, farmácia, imobilização, equipe multiprofissional e SESMT), representam 166 colaboradores, os cargos de gestão dentro da instituição (diretor técnico médico, gerente administrativo financeira e gerente assistencial), contam com 03 colaboradores.

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria/Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Analista Administrativo (40h)	4	4	✓
	Assistente Administrativo (40h)	3	3	✓
	Auxiliar de Serviços Gerais (40h)	1	2	↑
	Auxiliar de Serviços Gerais (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Serviços Gerais (36h) - noturno	3	2	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	2	2	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	3	1	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	4	4	✓
	Motorista (40h)	1	1	✓
Administrativo - Almoxarifado	Almoxarife (40h)	1	1	✓
	Auxiliar de Almoxarife (40h)	1	1	✓
Administrativo - Manutenção	Auxiliar de Manutenção (40h)	2	1	↓
Administrativo - Nutrição e Dietética	Auxiliar de Cozinha (36h)	4	5	↑
	Auxiliar de Cozinha (36h) - noturno	2	3	↑
	Copeiro (36h)	4	4	✓

	Copeiro (36h) - noturno	3	1	↓
	Cozinheira (36h)	2	2	✓
Administrativo - Recepção	Controlador de Acesso (36h)	4	8	↑
	Controlador de Acesso (36h) - noturno	5	4	↓
	Recepcionista (36h)	9	9	✓
	Recepcionista (36h) - noturno	9	10	↑
Administrativo - T.I.	Analista de Suporte (40h)	2	2	✓
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro Diarista (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36h)	20	22	↑
	Enfermeiro (36h) - noturno	14	17	↑
	Enfermeiro Obstetra (36h)	4	3	↓
	Enfermeiro Obstetra (36h) - Noturno	5	4	↓
	Enfermeiro SCIH (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h)	52	52	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	54	43	↓
Assistencial - Farmácia	Auxiliar de Farmácia (36h)	2	3	↑
	Auxiliar de Farmácia (36h) - noturno	2	2	✓
	Auxiliar de Farmácia (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (36h)	2	2	✓
	Farmacêutico (36h) - noturno	3	3	✓
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
Assistencial - Imobilização	Técnico de Gesso (36h)	3	3	✓
Assistencial - Médico	Médico de Segurança do Trabalho (10h)	1	1	✓
Assistencial - Multiprofissional	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Fisioterapeuta (30h)	0	0	✓
	Fisioterapeuta (30h) - Noturno	0	0	✓
	Fisioterapeuta Chefia (40h)	0	0	✓
	Fonoaudiólogo (30h)	0	0	✓
	Nutricionista (30h)	1	1	✓
	Nutricionista (40h)	1	2	↑
	Psicólogo (30h)	1	1	✓
Assistencial - SESMT	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
Gestão	Diretor Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Gerente Administrativo Financeiro (40h)	1	1	✓
	Gerente Assistencial (40h)	1	1	✓
Total		249	244	↓

Admissões	
Total	19
Demissões	
Pedido de Demissão	10

Análise: O cenário atual é de 244 funcionários efetivamente contratados, totalizando 97,99% da previsão assim estabelecida.

DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO	QUANTITATIVO	NOME COMPLETO	TURNO
ALMOXARIFE	1	JOSUE GONCALVES VIEIRA	40H
ANALISTA ADMINISTRATIVO	1	PRISCILA DE A RODRIGUES	40H
	2	TAIS FERNANDES LOPES	40H
	3	JOELMA ALVES DE ASSIS	40H
	4	ANDRE GONCALVES DA CRUZ	40H
ANALISTA DE SUPORTE	1	PABLO CABALLERO NUNES CARLOS	40H
	2	ANDERSON DIAS TEIXEIRA	40H
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	1	ARTHUR SORIA FERREIRA	40H
	2	SHEILA SMITH UNINGER FREIRE	40H
	3	THAYSE LAYANI B DO NASCIMENTO	40H
	4	DAIANE MACEDO DE ASSIS	40H
	5	CINTIA TEOFILO FERREIRA	D
	6	NIDIA MARIA FERNANDES	40H

	7	MARIA LIDIJANE DA SILVA	D
ASSISTENTE SOCIAL	1	JOICE ADRIANA DA SILVA	30H
AUXILIAR ALMOXARIFADO	1	ADALBERTO DE LIMA PIRES	40H
AUXILIAR DE FARMACIA	1	RAFAELA DOS REIS	N
	2	GEOVANA ARRUDA ROCHA	N
	3	JANAINA HENRIQUE DE ALMEIDA	D
	4	BRUNA CAROLINA DE M T PACHECO	40H
	5	REGIANE CRISTINA DOS SANTOS	D
AUXILIAR DE MANUTENÇÃO	1	JOSE ROBERTO DOS SANTOS	40H
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	1	THAINA GONCALVES DE SOUZA	N
	2	MARIA EUNICE DE JESUS LESINA	D
	3	PAULA APARECIDA PEREIRA	D
	4	JAILMA MARIA DA CRUZ	40H
	5	ROSA DE PAIVA CHAVES	D
	6	PATRICIA APARECIDA B SILVA	40H
AUXILIAR DE COZINHA	1	CLAUDIA RAIANE DA SILVA SOUZA	N
	2	JANAINA ALEXANDRE FREIRE	N
	3	CARLA FATIMA MAGALI DE LIMA	D
	4	CLAUDIA ROSA DE SOUSA	D

	5	JACINTA APARECIDA DA SILVA	N
	6	JANDIRA FERNANDES COSTA	D
	7	ROSINALVA CLARICE DOS SANTOS	D
	8	LUCIENE TERESA DA SILVA NERES	D
AUXILIAR TÉCNICO ADMINISTRATIVO	1	LUANA MADUREIRA DOS SANTOS	N
	2	ROBERTA I DE J P DOS SANTOS	D
	3	ELIETE DA SILVA O ALMEIDA	40H
	4	LARISSA PEDROSA DA SILVA	D
	5	ERIKA APARECIDA C DA SILVA	40H
	6	VICTORIA APARECIDA B LOPES	40H
CONTROLADOR ACESSO	1	DONIZETE APARECIDO RODRIGUES	N
	2	EVERSON DOS SANTOS NOVAIS	N
	3	EVERTON GUSTAVO DE ARAUJO	N
	4	JOANA SILVA DE OLIVEIRA	N
	5	TANIA FELISBERTA DA SILVA	D
	6	HALYANA AGATAO	D
	7	ALEXANDRO DA SILVA SOUZA	D
	8	AILTON CARVALHO BAHIA	D
	9	PAULA RENATA FERNANDES DE BRIT	D

	10	SUELI DE JESUS	D
	11	DINALVA OLIVEIRA DE SOUSA	D
	12	ANA PAULA SILVA MASSAGARDI	D
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	1	KARLA CRISTINA S DE O ARAGAO	40H
COPEIRO	1	VALMIRA SOUSA DE JESUS	N
	2	JOSINA MARIA DA SILVA	D
	3	JOELMA DOS SANTOS SILVA	D
	4	DANIELLA SILVA PINTO	D
	5	VERONICA FRANCA DE OLIVEIRA	D
COZINHEIRO	1	ANA MARCIA SILVA LIMA	D
	2	DINEIA PATRICIA DOS SANTOS	D
DIRETOR TÉCNICO	1	RAFAELA PEIXOTO VARGAS	40H
ENFERMEIRO	1	JULIANA ALMEIDA LIMA	D
	2	ERICA DOS SANTOS ROCHA	N
	3	FLAVIA PEREIRA DA SILVA	N
	4	LUCIANE R B G DA S MARTINI	N
	5	MARCIA CRISTINA RAMOS	N
	6	MAYARA DA COSTA SILVA	N
	7	THIAGO APARECIDO DA SILVA	N

	8	ELISABETE A DAMIAO SILVA	N
	9	ANDREIA A ALMEIDA ROCHA	N
	10	MARIA JOSE DE ASSIS MOURA	N
	11	SILVIA LOPES DE SOUZA	N
	12	FRANCISCO JOSE DA SILVA	N
	13	MARIA DULCE PIRES FERREIRA	D
	14	VITOR FRANCO DA SILVA	N
	15	ROBERTO RIGOLIN SALES	N
	16	VIVIAN DA SILVA FRANCA	N
	17	EDER BERNARDES LIMA	N
	18	JACKELINE DA SILVA VASCONCELOS	N
	19	ROSELIA DIAS DA SILVA ALMEIDA	N
	20	VANESSA FAGUNDES PEREIRA	D
	21	VANESSA FIGUEIREDO ARAUJO	D
	22	DIEGO DOUGLAS DE M BUENO	D
	23	EDNALDO ROJO SIMEAO	D
	24	RENATA MARIA DE B DA COSTA	D
	25	RODRIGO GARCIA GONCALVES	D
	26	JESSICA APARECIDA DOS SANTOS	D

	27	GUENER TINELLI CRUZ	D
	28	DANILO OLIVEIRA LIMA	D
	29	YASMIN MURAKAMI DE ALMEIDA	D
	30	SARA OLIVEIRA LUQUE	D
	31	VIVIAN RORATO CORDEIRO	D
	32	PABLO SOARES DE CARVALHO	D
	33	VERUSKA FERREIRA	D
	34	KAIMA DE SA DE SILVA	D
	35	FRANCILANE ARAUJO S PEREIRA	D
	36	JOAO CARLOS P DA S JUNIOR	D
	37	FABIANO SILVA ARRAIS	D
	38	ITALO DOS SANTOS CRUZ	40H
	39	RANDYCLEY QUADROS DE SOUZA	D
	40	ALINE BUENO FERRARI	D
ENFERMEIRO OBSTETRA	1	LUANA DE CARVALHO V DA COSTA	N
	2	ROSANGELA VALDECY DOS SANTOS	N
	3	SANDRA SOARES ROMUALDO	N
	4	CRISTIANE CILENE B VOLPATO	N
	5	SOLANGE RIBEIRO DE SOUZA	D

	6	ACSA DANTAS BRASIL DE SOUZA	D
	7	AMANDA FERNANDES DE OLIVEIRA	D
ENFERMEIRO SCIH	1	GESSICA GUIMARAES GAZOLA	40H
FARMACÊUTICO	1	FABIANA MARTINS LEITE	D
	2	JOYCE ALESSANDRA MIRANDA	N
	3	NEILAN SANTOS BARBOSA	N
	4	CARLOS ALBERTO EVANGELISTA FIL	N
	5	FRANCISCA MARLENE G DE ALMEIDA	D
	6	JOSE VICTOR DE A NUNES	40H
GERENTE ASSISTENCIAL	1	ADRIANA BARBOSA SILVA FELIPE	40H
	2	CAMILA CAMPOS BALTAZAR	40H
JOVEM APRENDIZ	1	MILENA SILVA SOUZA	30H
	2	LEANDRO SOUZA DA SILVA	30H
	3	FERNANDA GABRIELY A AZEVEDO	30H
	4	BYANCA CARVALHO DE LIMA	30H
MÉDICO DO TRABALHO	1	DOUGLAS KATSURAGI	10H
MOTORISTA	1	MARIO FERNANDES	40H
NUTRICIONISTA	1	PAULA MALHEIROS P AUGUSTO	40H
	2	BIANCA OLIVEIRA FIDELIS	30H

PSICÓLOGO	1	RENATA GUARITA NUNES BORSARO	30H
RECEPCIONISTA	1	DANIELE COSMO DE QUEIROZ	D
	2	ADRIANA DA SILVA CARRETERO	D
	3	MARIA APARECIDA A DA ROCHA	N
	4	ROSANA APARECIDA DE ALMEIDA	N
	5	GABRIELLA A MATOS DOS SANTOS	N
RECEPCIONISTA	1	THAMIRES NOVAIS A DA FONSECA	N
	2	JULIANA MARQUES RICARDO	N
	3	ALEXSANDRA A GOMES DA SILVA	N
	4	NICOLE SILVA DE MORAES	N
	5	CARLA GISELE FERNANDES	N
	6	ADRIANA RIBEIRO ROMECIN	N
	7	JOYCE RIBEIRO DA COSTA	N
	8	CELIA MACHADO SODRE	D
	9	PATRICIA HOLANDA SANTOS FIEL	D
	10	MICHELE DE ANDRADE MOREIRA	D
	11	ISABELA CRISTINE C NASCIMENTO	D
	12	MAYARA VITORIA DA SILVA	D
	13	GABRIELLY DE JESUS P DO SANTOS	D

	14	LETICIA MONSON SOARES	D
SUPERVISOR DE MANUTENÇÃO	1	JOAO RICARDO MACIEL DA SILVA	40H
TÉCNICO SEGURANÇA DO TRABALHO	1	MARCELE DIANA	40H
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	1	ALINE SOARES DE LIMA	D
	2	AMELIA AQUINO DE SOUSA	D
	3	ANA LUCIA ROZENO	D
	4	CELENE SILVA DAMASCENO	D
	5	DENISE DA SILVA MARINHO	D
	6	EDNA BENEDITA DE CARVALHO	D
	7	ELIZABETE CRISTINA P DA SILVA	D
	8	HILVA AP VASCONCELOS LOPES	D
	9	MARIA DE LOURDES DE LIMA	D
	10	MARIA HELENA CHAGAS DE SOUSA	D
	11	ROGERIO LUIZ DA SILVA	D
	12	ROSELI MARIA DA SILVA	D
	13	ROZEMAR OLIVEIRA SILVA	D
	14	SOLANGE AP R DOS SANTOS	D
	15	PATRICIA DOS SANTOS M GALDINO	D

	16	JONATAS JOSE DE MELO	D
	17	JULIANA DA SILVA	D
	18	CRISTIANE GASPAR DE S BARBOSA	D
	19	SEVERINO MANOEL DA SILVA	D
	20	ELIZANGELA CARNEIRO DA CUNHA	D
	21	KEROLAINE ALVES FERNANDES	D
	22	SUNAMITA DA SILVA SOUZA	D
	23	ROSILENE DE SOUZA ARAUJO	D
	24	ALESSANDRA ALVES DA SILVA	D
	25	ADRIANA SOUZA DE ARAUJO	D
	26	ALINE CRISTINA DE SOUSA SILVA	N
	27	PATRICIA KEVLIN L DA S SOUZA	D
	28	JOSE JUCELY BEZERRA	D
	29	ALDEMIR FERREIRA DE ARAUJO	N
	30	ANA LUCIA ALVES DA SILVA	N
	31	ANALU LUCIANO SILVEIRA	N
	32	CRYSTIANNE ARAUJO REYS ALVES	N
	33	EDILENE MENDES AMI	N
	34	EDILSON B DE VASCONCELOS	N

	35	ELIANA FRANCISCO DIAS	N
	36	PALOMA OLIVEIRA SILVA	D
	37	FABIANA MARIA DOS S COSTA	N
	38	FABIANA SILVERI DOS S OLIVEIRA	N
	39	FERNANDO RODRIGUES DA GAMA	N
	40	PRISCILLA SANTANA DOS SANTOS	D
	41	LEANDRO PEREIRA DAS CHAGAS	D
	42	LUCIGLEIDE COSTA	D
	43	TATIANE OLIVEIRA M DA SILVA	D
	44	DAVID LEANDRO DA SILVA	D
	45	JOSE ELIELTO DE S RODRIGUES	D
	46	IVANI ZILDA DE SOUZA	N
	47	ANDREIA GARCIA	D
	48	BIANCA GONCALVES DE SOUZA	D
	49	LUCAS MOTTA DA ROSA	N
	50	LUCIANE DE ALMEIDA SANTOS	N
	51	MARIA DA GUIA F DE SOUZA	N
	52	RITA DE CASSIA SOARES DOS SANT	D
	53	GABRIELA PIRES RODRIGUES	D

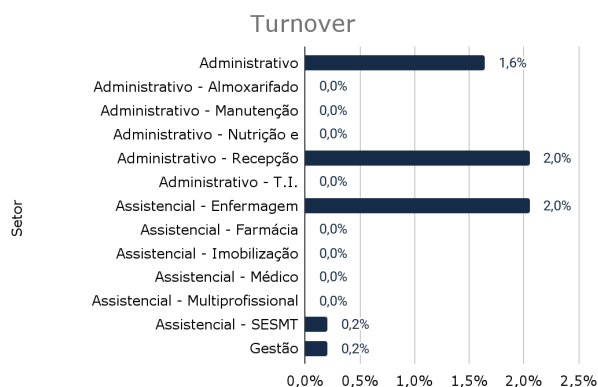
	54	RUTH CONCEICAO BARBOSA	D
	55	JOELIA ARAUJO SAMPAIO DE SOUZA	D
	56	MARIA SIMONE DO N SILVA	N
	57	NATALINA DOS SANTOS SILVA	N
	58	PRISCILA DE JESUS P DOS SANTOS	N
	59	RAQUEL SOARES DA SILVA	N
	60	ROSANGELA ALMEIDA LIMA	N
	61	ROSANGELA DE OLIVEIRA ARAUJO	N
	62	ROSILEIA DIAS DE SOUZA	N
	63	PAULIENE BARBOSA DA SILVA	D
	64	TERESA MARIA DOS SANTOS	N
	65	RENILDA TAVARES SILVA	N
	66	CATIA FERREIRA DA SILVA	D
	67	SILVANA APARECIDA PONTES	N
	68	SILVIA REGINA MARTINS	N
	69	SUNAMITA FONSECA CAVALCANTE	D
	70	ANA CELIA DOS SANTOS SILVA	D
	71	TAISA MARIA RODRIGUES AGUIAR	D
	72	THAIS SANTOS DA CONCEICAO	D

	73	MARIA VALMIRA DA SILVA	D
	74	DAYANE BISPO DA SILVA	D
	75	CRISTINA DA SILVA OLIVEIRA	D
	76	JOAO CARLOS PERBONI DE FREITAS	N
	77	MARIA KELLY DE O PRUDENCIO	N
	78	NILZA A DA SILVA FARIAS	N
	79	MARIA SOLANGE ALBUQUERQUE	N
	80	NEIDE GOMES DA SILVA	N
	81	KATIA DE FATIMA SILVA	N
	82	JOCELEIDE DA COSTA LIMA	N
	83	LOURIVAL MIGUEL DA SILVA FILHO	N
	84	AMANDA APARECIDA SILVA MARTINS	N
	85	ANA CLAUDIA SANTOS MOURAO	N
	86	ELIANE APARECIDA C FOGACA	D
	87	RITA DE CASSIA AP G DOS SANTOS	N
	88	DUCILENE APARECIDA G GOMEZ	N
	89	NEUZA GOMES DE SANTANA	D
	90	SAMUEL ROBERTO NOBRE PAES	N
	91	ELIZANGELA DANTAS DA SILVA	N

	92	MONIQUE BORGES NETTO	N
	93	CLAUDETE MELO DOS SANTOS LIMA	N
	94	SAMANTHA RIBEIRO SILVA	N
	95	TELMA REGINA DE CASTRO	D
TÉCNICO DE GESSO	1	IVONE BATISTA NEVES FIARME	D
	2	VANESSA COUTINHO DA SILVA	D
	3	JAIME ADALBERTO DA SILVA	D

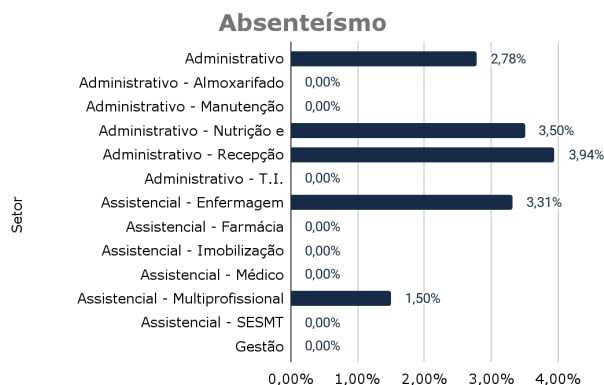
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Turnover



Análise: Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo determinado, foram realizadas 10 (dez) solicitações de pedido de desligamento, sendo 01 enfermeiro obstetra, 01 enfermeiro, 03 recepcionistas, 02 técnicos de enfermagem e 03 auxiliares técnico administrativo. Tivemos 01 desligamento de um auxiliar técnico administrativo 40 horas, através de demissão sem justa causa e 01 processo demissional por término do contrato de experiência. Obtivemos aumento do plano de trabalho, sendo iniciado as contratações estipuladas, realizamos 19 (dezenove) admissões em setores distintos. Verificamos no gráfico que a maior rotatividade foi no setor assistencial-enfermagem apresentando 2.0%, administrativo-recepção com 2,0%, administrativo 1,6% e assistencial-SESMT com 0,2%, daremos continuidade nas contratações a fim de manter um quadro saudável para prestar um atendimento ao usuário de uma forma eficaz e de qualidade.

4.2.2 Taxa de Absenteísmo



Análise: Mediante o cenário de 247 (duzentos e quarenta e sete) colaboradores, identificamos durante o mês de Fevereiro, o total de 163 dias de ausência, classificadas como: faltas não-justificadas (01 dia), atestados médicos (162 dias), licença nojo (nenhuma) e licença galo (nenhuma). Dentre os setores de maior impacto, contabilizamos maiores indicadores de ausência para:

- administrativo-recepção 3,94%;
- administrativo-nutrição 3,50%;
- assistencial-enfermagem 3,31%;
- administrativo 2,78%;
- assistencial-multiprofissional 1,50%;

Com base nos dados obtidos, observamos a diminuição do número de atestados com a queda dos casos de síndrome gripal e com a diminuição dos casos de COVID-19. Seguimos acompanhando e monitorando a assiduidade dos funcionários, bem como desenvolvendo ações de prevenção e controle com enfoque na saúde física e mental dos mesmos, com intuito de promover benefícios e melhorias ao vínculo entre instituição e funcionários.

4.2.3 Taxa de Acidente de Trabalho

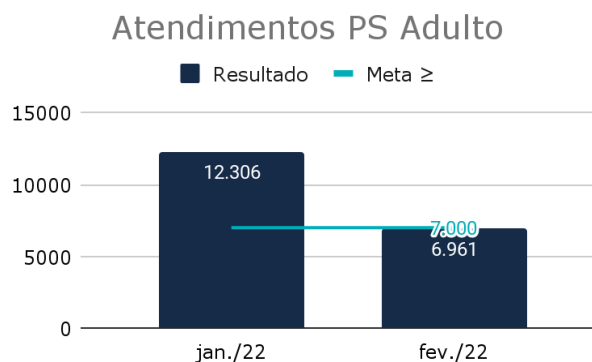
Análise: Ao longo do mês de Fevereiro contabilizamos 01 caso de acidente de trajeto. O acidente, caracterizado como de percurso, ocorreu com o funcionário do serviço de nutrição no percurso de sua casa para o trabalho. Esta situação é considerada um imprevisto durante o caminho de ida ou volta do trabalho.

Durante o mês não tivemos casos de acidente de trabalho internos. 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. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

5.1 Pronto Socorro

5.1.1 Atendimentos PS Adulto



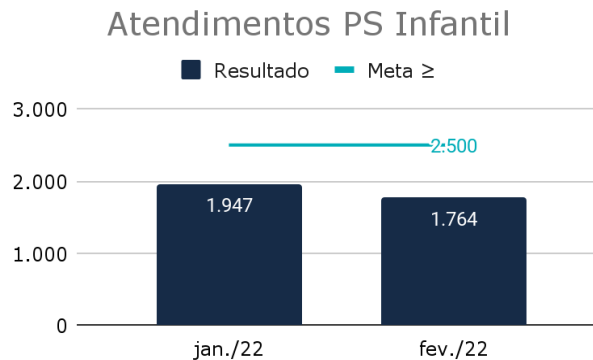
Especialidade	Nº Atendimentos
Clínica Médica	5.834
Clínica GO	449
Clínica Cirúrgica	183
Clínica Ortopédica	495
Total	6.961

Análise: No gráfico acima, observamos um total de 6.961 atendimentos no PS Adulto, sendo 5.834 na especialidade de Clínica Médica, 449 atendimentos pela Ginecologia e Obstetrícia, 183 atendimentos pela Clínica Cirúrgica e 495 atendimentos pela Clínica Ortopédica, que além de suprir a necessidade diária do hospital, supre também as demandas noturnas de segunda, quinta e sextas feiras. Podemos observar que em relação ao mês anterior, tivemos uma diminuição de 43,5% no número total de atendimentos. Essa queda é nitidamente observada também na especialidade de Clínica Médica, onde houve quantitativamente um declínio de 5.392 atendimentos em relação a Janeiro. Em análise qualitativa, observamos uma diminuição nos casos de sintomáticos respiratórios e um pequeno aumento nas demais patologias. Nas demais especialidades, não observamos variações discrepantes em relação ao mês anterior. Em meados do mês de Fevereiro, iniciou-se a obra do corredor e rampa do Hospital Municipal, principal acesso ao andar superior. Devido a isso, houve a necessidade de readequação do fluxo interno de pacientes, assim como de colaboradores. Mesmo diante das obras, é importante afirmar que conseguimos manter a separação dos pacientes sintomáticos respiratórios, dos não sintomáticos respiratórios, garantindo o cuidado à equipe e a população.

Em uma análise interna, levando em consideração a classificação de risco utilizada em nossa Triage, analisamos que o maior número de atendimentos deste PS permanece sendo as classificações de menor urgência (verde e azul). Sendo assim, reiteramos a necessidade de fortalecer o apoio da Rede de Atenção Básica do Município.

Ao final do mês de Fevereiro, demos início ao Safety Huddle, uma ferramenta operacional, destinada ao Pronto Socorro, com duração de 10 minutos e participação de um representante de cada categoria deste ambiente. Através dela conseguimos viabilizar e manejar de forma rápida os entraves do dia, assim como determinar planos de ação, garantindo melhor assistência ao munícipe e melhor otimização da equipe.

5.1.2 Atendimentos PS Infantil

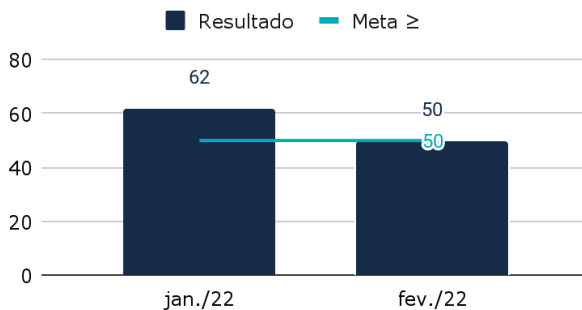


Especialidade	Nº Atendimentos
Clínica Pediátrica	1.764
Total	1764

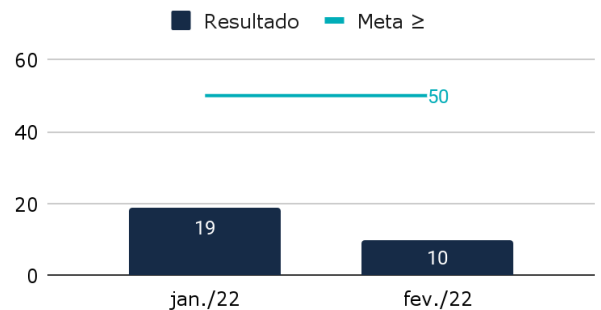
Análise: No período em questão, realizamos 1.764 atendimentos no PSI (Pronto Socorro Infantil), sendo observado um declínio de 9,3% de pacientes em relação ao mês anterior, mas ainda assim comparando com os últimos meses, mantemos um moderado índice de procura. Realizado também um levantamento dos atendimentos baseados na classificação de risco e observado que os atendimentos de menor urgência (verde e azul) seguem a frequência. Para o decorrer do próximo mês, estamos avaliando a implementação da ferramenta supracitada, Safety Hundle no PSI, a fim de organizar e tomar decisões rápidas para otimização do setor e melhora assistencial.

5.2 Clínicas Especializadas

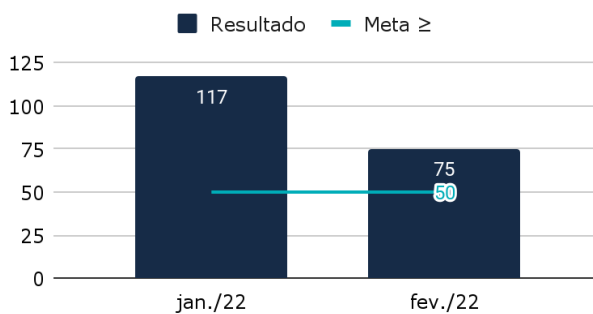
Internações - Clínica Obstétrica



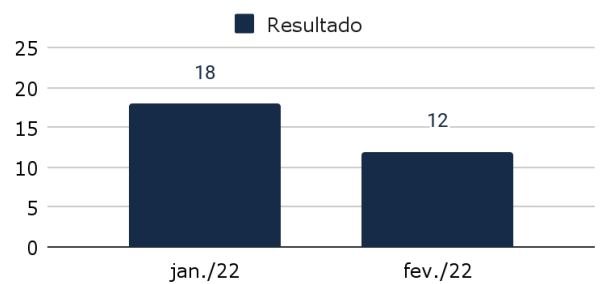
Internações - Clínica Pediátrica



Internações - Clínica Médica



UTI Geral



Análise: No mês de fevereiro, podemos observar uma diminuição no número de internações em todas as especialidades médicas.

Observa-se que evoluímos com 50 internações na Clínica Obstétrica, alcançando a meta mensal. Realizamos neste período 40 partos e dentre eles, 14 foram Partos Cesárea (35%) e 26 Partos Normais (65%). Evidenciamos também outras causas de internações e procedimentos como a curetagem, num total de 2.

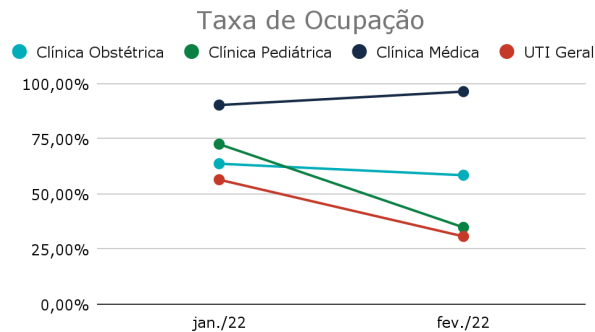
A Clínica Pediátrica evoluiu novamente por mais um mês consecutivo com redução no número de internações (diferença de 09 casos em relação ao mês de janeiro). Dos 10 pacientes internados, 3 são decorrentes de infecções respiratórias, 2 são devido apendicite com necessidade de transferência externa para seguimento cirúrgico e as demais internações por conta de outros diagnósticos.

Na especialidade de Clínica Médica obteve uma diminuição em 35,8% no número de internações em relação ao mês anterior, totalizando 75 atendimentos, onde a maioria dos diagnósticos são devido à Infecções respiratórias e Acidente Vascular Encefálico. Vale ressaltar que neste setor da clínica médica, também internamos pacientes com diagnósticos clínicos cirúrgicos e ortopédicos que na maioria das vezes são transferidos para nossas referências para continuidade do manejo clínico.

A UTI, no referido mês apresentou um declínio de 6 internações (33,3%), o que pode ser justificado pelo menor giro de leito. Seguimos sendo a referência da região. O principal diagnóstico frente aos casos de UTI segue sendo o Acidente Vascular Encefálico. Neste setor, mantemos as visitas multidisciplinares com os seguintes profissionais: médico, enfermeiro, fisioterapeuta, assistente social, psicóloga, farmacêutico e equipe SCIH para melhor vigilância e adequação de protocolos. Criação de um identificador personalizado beira leito com diretrizes e metas propostas ao paciente, trabalhando sua melhoria com a equipe multidisciplinar.

No mês de fevereiro iniciamos o Protocolo Mews na Enfermaria, uma escala de alerta que tem como principal finalidade identificar precocemente sinais de deterioração clínica do paciente, baseado num sistema de atribuição de pontos (escores), uma ferramenta estratégica e operacional, com o objetivo de melhorar a qualidade assistencial. Desta forma conseguimos viabilizar e programar uma previsão de alta médica, o que impacta o giro de leito e o tempo de permanência. Buscamos a cada mês evoluir, fortalecer os protocolos assistenciais, garantir a qualidade e excelência nos atendimentos hospitalares.

5.2.1 Taxa de Ocupação

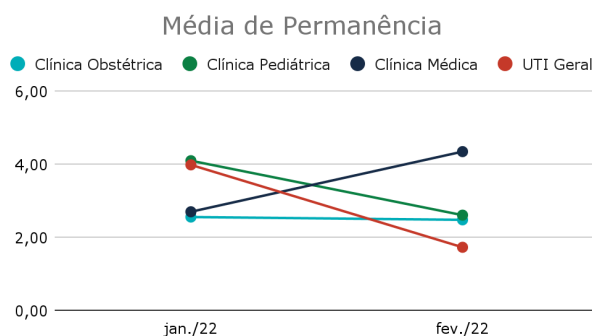


Ocupação	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Paciente-dia	131	39	486	86	742
Leito-dia	224	112	504	280	1120
%	58,48%	34,82%	96,43%	30,71%	66,25%

Análise: Analisando o gráfico acima comparado ao mês anterior, observamos uma diminuição na taxa de ocupação em todas as especialidades, exceto na Clínica Médica, onde tivemos um aumento de 6,11%. Tivemos uma média geral de 66,25% neste mês. Este indicador está intimamente relacionado com a queda no número de internações clínicas.

Na especialidade de Ginecologia e Obstetrícia, observamos diminuição na taxa de ocupação visto menor número de partos e internações. Na clínica Pediátrica, houve uma significativa redução em 37,76%. Na Clínica médica, devido aos principais diagnósticos de internação como Infecções respiratórias e Acidente Vascular Encefálico, observamos discreto aumento na taxa de ocupação, o que se deve ao fato do período de tratamento clínico preconizado e um aumento nos diagnósticos de paliativos. Na UTI, analisamos uma queda na taxa de ocupação em 25,74%.

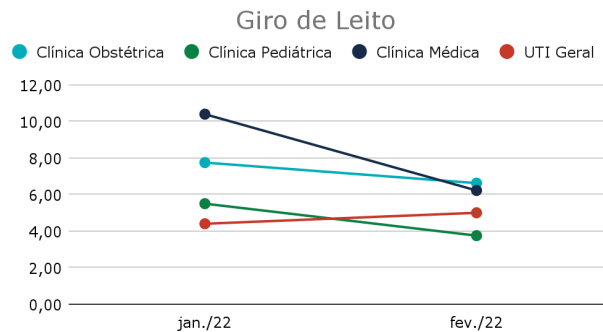
5.2.2 Média de Permanência



Permanência	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Paciente-dia	131	39	486	86	742
Saídas	53	15	112	50	180
Média	2,47	2,60	4,34	1,72	4,12

Análise: Diante do exposto, podemos analisar que nossa maior média de permanência está atrelada à especialidade de Clínica Médica com 4,34 dias. As demais especialidades tiveram uma redução nesta média. Na especialidade de Ginecologia e Obstetrícia houve uma discreta redução com 2,47 dias, o que se relaciona ao menor número de internações e procedimentos. A Pediatria com 2,60 dias e a UTI com 1,72 dias. Analisando a média de permanência em nosso nosocômio, observamos que permanece sendo um hospital de baixa a moderada complexidade. Vale ressaltar que com a implantação de protocolos, como o MEWS, estamos qualificando melhor nossos pacientes, assim como a resolutividade e assertividade dos casos.

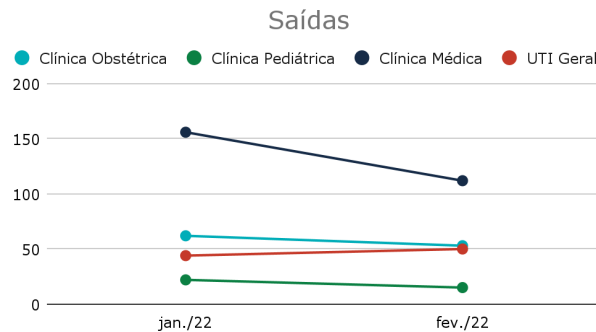
5.2.3 Giro de Leito



Rotatividade	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Saídas	53	15	112	50	180
Leitos	8	4	18	10	40
Índice	6,63	3,75	6,22	5,00	4,50

Análise: O valor total observado do giro de leitos no hospital é 4,50 vezes. Este indicador está atrelado aos principais diagnósticos de internação hospitalar, assim como à taxa de permanência dos pacientes nos leitos. Houve uma redução em todas as especialidades, exceto na UTI. Estamos colocando em prática protocolos operacionais para melhor controle de infecções hospitalares, maior resolutividade e consequentemente otimização do tempo de permanência dos pacientes aqui internados, na vigência de aumentar nosso giro de leito, mantendo sempre a qualidade assistencial.

5.2.4 Saídas Hospitalares



Saídas					
Saída	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Alta	50	10	77	7	144
Evasão	1	2	6	0	9
Transferência Interna	0	0	0	33	33
Transf. Externa	2	3	21	5	31
Óbitos <24h	0	0	1	0	1

Análise: Diante do indicador acima, podemos avaliar de forma segmentada as saídas hospitalares.

Na Ginecologia e Obstetrícia, obtivemos 50 altas, 1 evasão e 2 transferências externas, sendo a maioria dessas altas relacionadas aos desfechos dos partos.

Na Pediatria tivemos 10 altas, 2 evasões e 3 transferências externas para continuidade do tratamento em hospitais de maior complexidade.

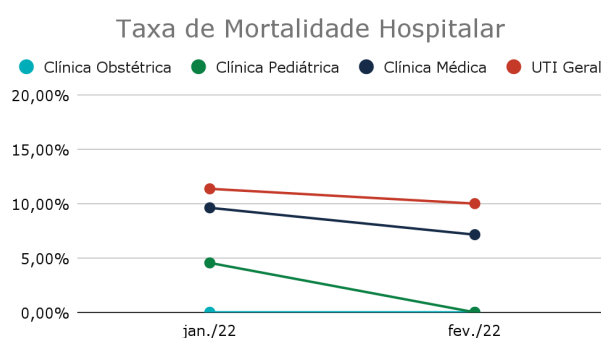
Na Clínica médica observamos uma queda evidente nas altas, justificado pelo menor número de internações hospitalares e maior complexidade dos diagnósticos. Em uma análise qualitativa, observamos uma diminuição no número de óbitos, sendo 1 ocorrido em um período menor que 24h, devido diagnóstico prévio de Câncer de pulmão e consequente insuficiência respiratória aguda grave.

Na UTI, observamos uma crescente no número de altas, sendo 7, maior número de transferências internas (33), ou seja, o paciente recebeu alta da UTI para a

enfermaria, finalizando seu tratamento. Observamos 5 transferências externas e nenhum óbito com menos de 24 horas.

Salientamos que apesar de nosso hospital ser referência para a maioria dos casos municipais, necessitamos da articulação frente às parcerias com hospitais de maior complexidade para continuidade do tratamento.

5.2.5 Taxa de Mortalidade



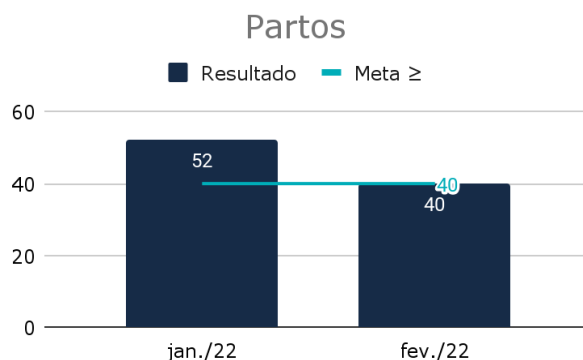
Mortalidade	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Óbitos	0	0	8	5	13
Saídas	53	15	112	50	180
%	0,00%	0,00%	7,14%	10,00%	7,22%

Análise: Analisando o indicador acima, observamos que por mais um mês consecutivo apontamos uma taxa de mortalidade em queda, o que é importante para nosso conceito hospitalar, apesar de estar relacionado ao número total de atendimentos e internações hospitalares. Tivemos um total de 7,22% e que comparado ao mês anterior, reduziu em 1,53%. Totalizam 26 óbitos, onde em sua maioria com menos de 24 horas, pois chegou em nosso nosocômio sem vida, podendo estar relacionados a doenças pré existentes cardiopatia (Arritmias cardíacas) e doenças pulmonares.

No presente momento, a comissão de óbitos do HMEAPO se encontra ativa, buscando analisar todos os óbitos detalhadamente, para promoção de planos de ação buscando melhorar sempre a elucidação diagnóstica e melhor tempo hábil para condutas.

Durante o mês de fevereiro, realizamos dois treinamentos de extrema importância para a assistência aos nossos pacientes. Realizamos o Treinamento de Transporte Seguro e Estabilização Clínica e o BLS (Basic Support Life), pela American Heart Association com a finalidade de melhor qualificar protocolos e garantia de melhor assistência aos nossos munícipes, o que implica de forma positiva no prognóstico do nosso paciente.

5.3 Centro Obstétrico e Cirúrgico



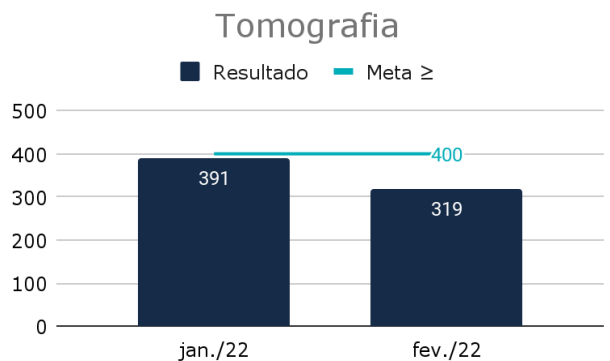
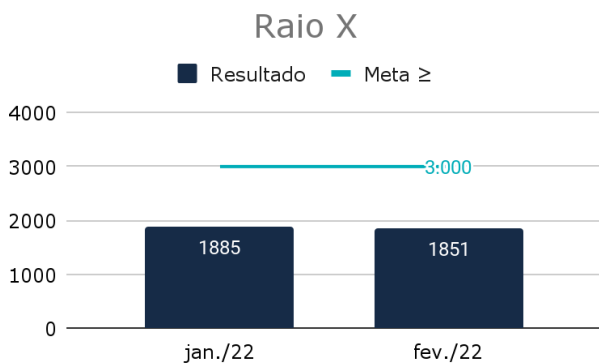
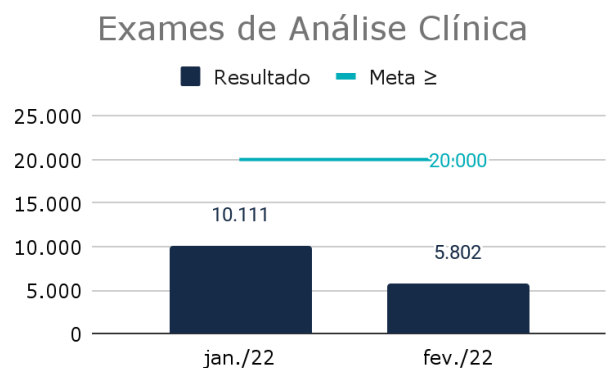
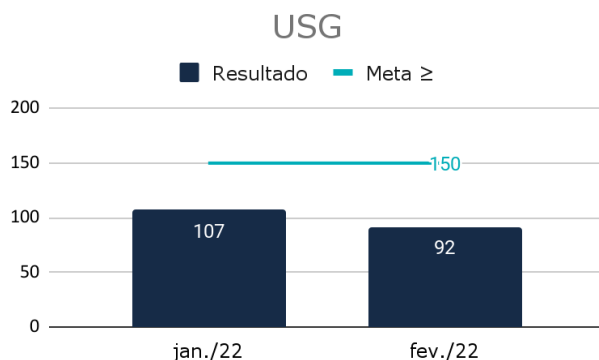
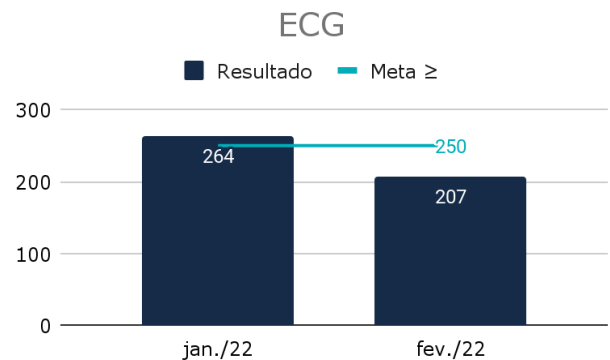
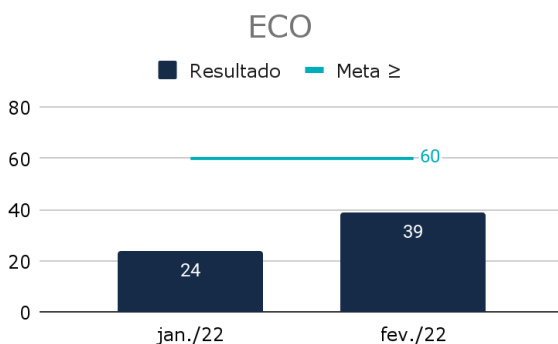
Análise: Com relação ao número de partos realizados nesse nosocômio, podemos observar uma redução em comparativo ao último mês (Janeiro/2021), que apresentou o total de 52 procedimentos e agora atingimos a meta proposta com o número de 40 partos. Dentre estes 26 normais e 14 partos cesárea. Lembrando que nossa maternidade é de baixa complexidade, ou seja, gestantes de alto risco são direcionadas aos Hospitais de referência.

No referido mês houve treinamentos in loco direcionados pela equipe do Parto Seguro, acompanhando os processo e protocolos relacionados ao Parto Seguro Humanizado, mantemos uma busca contínua de aprimoramento no que se refere a Gestante e o RN, como Sala de Parto Seguro, práticas integrativas e atendimento individualizado, criando vínculo entre o usuário e a equipe assistencial.

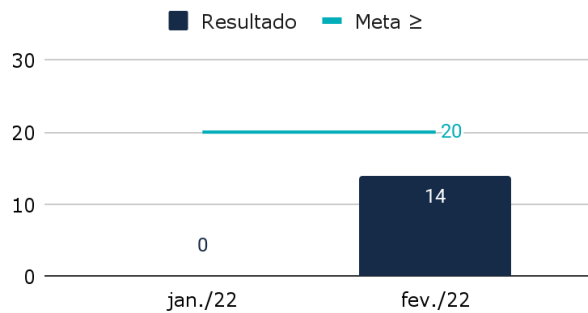
Com relação ao teste da orelhinha, mas conhecido como TANU, foram agendados 31 pacientes externos, realizados 22 exames e uma ausência de 09 pacientes.

No mês de Fevereiro foram realizados 44 procedimentos ambulatoriais (22 exames da orelhinha e 22 exames do frênulo lingual). Na maternidade foram realizados 38 teste da orelhinha e 38 do frênulo lingual.

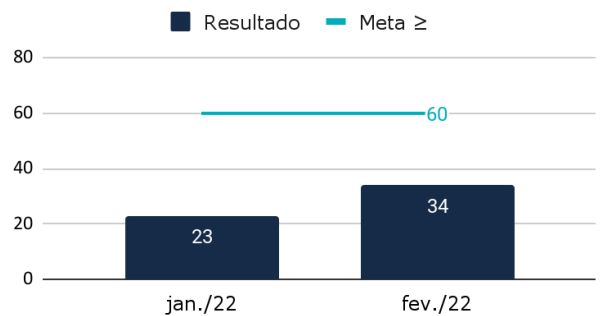
5.4 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico



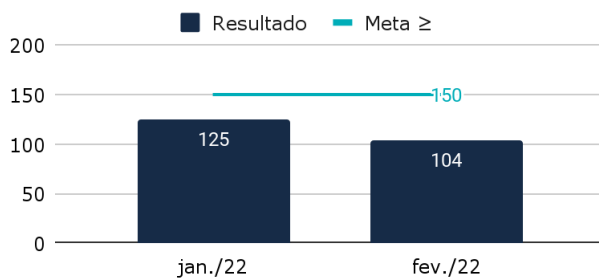
Doppler



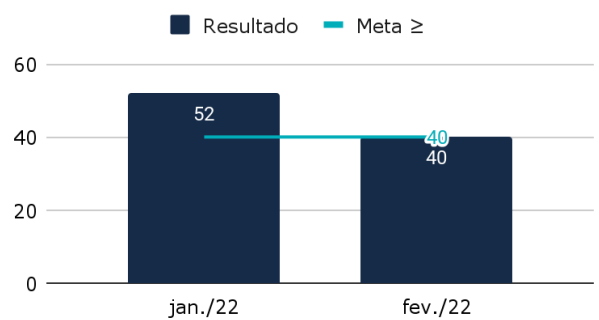
Mapa



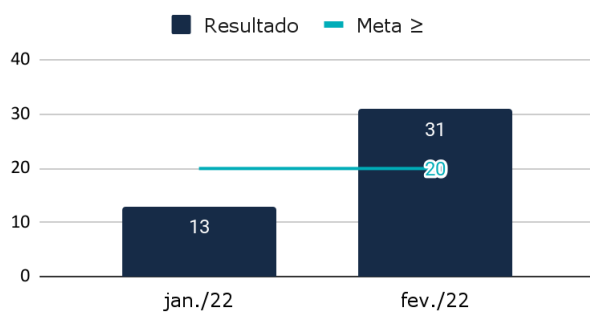
Endoscopia



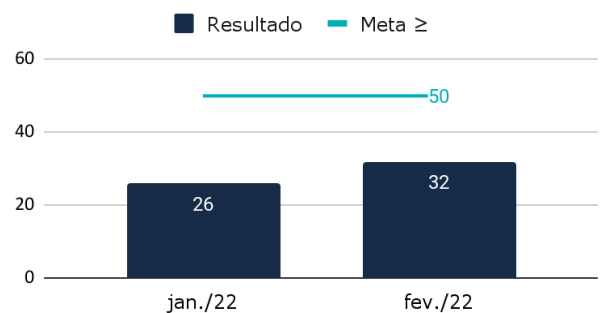
Teste do Olhinho



Holter



Colonoscopia



Análise: Com relação aos indicadores correspondente aos exames, observamos os que possuem demanda espontânea, como Eletrocardiograma e o Teste de Olhinho (que corresponde 100% dos partos realizados) foram atingidos.

No mês de fevereiro, com os ajustes na agenda de Ultrassonografia e adaptação para realização dos exames, tivemos 61,33% Ultrassom realizados, Ecocardiograma com 65% de exames realizados, Doppler com 70% dos exames, tivemos 79,75% exames de tomografias realizados, não podemos esquecer do número de absenteísmo que ocorreu no mês de fevereiro que foi de 26,35%, fato este que deve ser observado e tratado junto a secretaria de saúde.

Com relação aos exames de Endoscopia Digestiva Alta, disponibilizamos para agendamento 150 vagas, sendo realizadas 104, o que corresponde a 30,66% de absenteísmo. O mesmo se repete com os exames de Colonoscopia, o alto índice de absenteísmo acarretou no não cumprimento da meta, dos 50 exames disponibilizados só foram realizados 32, o que equivale a 36% de absenteísmo. Como medida para resolução deste problema mantivemos as agendas programadas para março/2022 com overbooking de 30% e com cronograma para reavaliação no dia 15, para conferência e acompanhamento das metas e possíveis necessidades de agendas extras. Trabalhamos com a iniciativa das informações para o responsável do agendamento junto a regulação, para que assim otimizem o processo de marcação e confirmação com os pacientes.

Os exames de Mapa de Holter, após início de uma nova Empresa (Telecardio) com os prazos pré definidos e treinamentos in loco a equipe assistencial, foram disponibilizadas 60 vagas junto à secretaria para realização do Mapa, efetuamos 56,66% dos exames, contudo houve 32% de absenteísmo, no exame de Holter foram disponibilizados 20 vagas e realizamos um total de 31 exames, meta do Holter atingida em 155%, no entanto a meta do Mapa foi de 56,66%, houve uma ausência de 43,33%, mesmo com o remanejamento das agendas, com intuito de atingirmos nossa meta contratual, iremos abrir agendas extras mantendo overbooking, para o cumprimento do quantitativo pactuado.

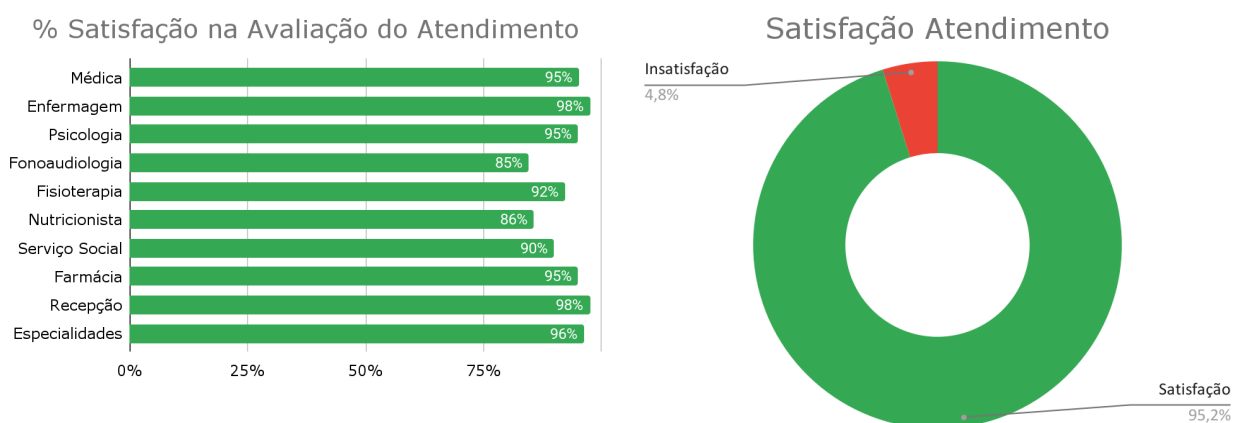
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

O Hospital disponibiliza folders em todos os setores: são entregues nas recepções, classificação de risco, no ato da internação durante a visita da Assistente Social e Psicóloga. Assim, todos os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de **Fevereiro, foram realizadas 88 pesquisas de satisfação** dos pacientes atendidos. Foram preenchidos 71 formulários e 17 QR CODE.

6.1 Indicadores de Qualidade

6.1.1 Avaliação do Atendimento

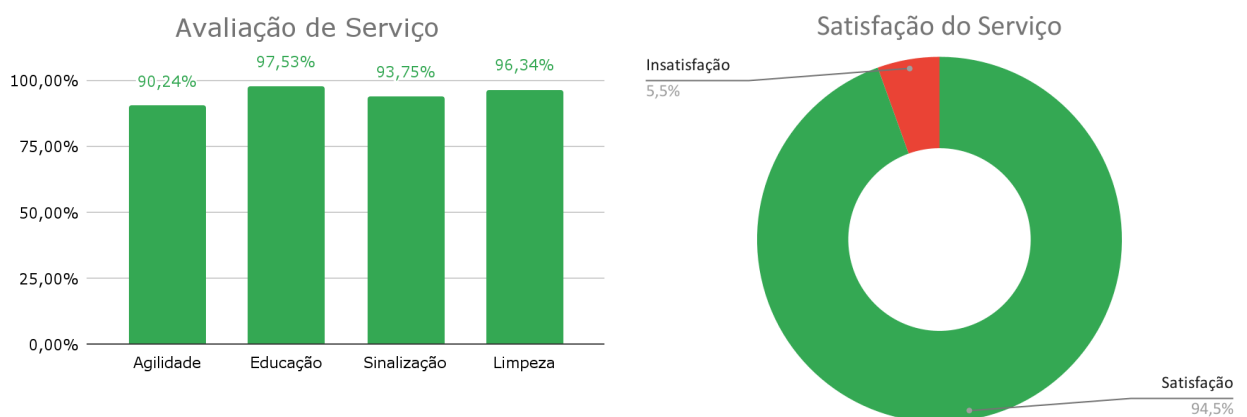


Com a melhora do serviço de atendimento prestado, analisamos que os setores que mais se destacaram foram da recepção e enfermagem com 98% de satisfação na qualidade e produtividade, sendo fundamentais para a organização interna.

Com a divulgação dos elogios internamente, notamos o reflexo na engrenagem entre instituição e colaborador, demonstrando que o processo de trabalho está sendo efetivo na realização de suas tarefas com êxito, observando cada vez mais o empenho em prestar um atendimento humanizado com foco no munícipe.

Iniciamos o mês de Fevereiro com o setor de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), 100% em atividade, em parceria com a gestão local focado em estratégias para alavancar nosso índice de satisfação. Além disso, iniciamos as capacitações dos profissionais internos e em parcerias com a UPA de Jordanésia e a Central de ambulância do município, treinando para a execução de atendimentos de urgência e emergência nos serviços de atendimento de saúde ao paciente.

6.1.2 Avaliação do Serviço



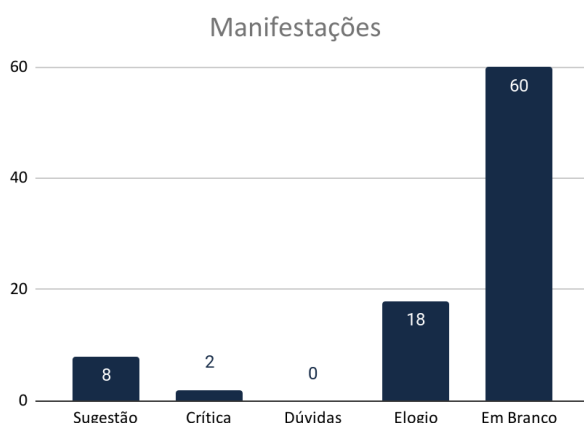
O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 94,5%, com necessidade de melhorar o serviço ofertado, em especial frente a agilidade, com um resultado de 90,24% de avaliação do serviço.

Observando este indicador e com foco na melhoria contínua, criamos um plano de contingência para melhorar nossa agilidade e acolhimento dos nossos usuários, dimensionamos os controladores de acesso em pontos estratégicos para orientação nas recepções do pronto-socorro adulto e Covid, como também

providenciamos painel de chama e totem, na melhora da sinalização visual da chamada dos pacientes. Retirado as longarinas do corredor do pronto-socorro adulto, permitiu-se uma melhor logística nos corredores, no fluxo do paciente e criamos uma sala de espera médica para consulta, espera de RX, sala de medicação e retorno ao consultório. Ficando melhor distribuído o fluxo de pacientes na unidade, ocasionando melhor conforto na espera.

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. No período avaliado foram registrados 88 pesquisas, dentre elas 18 elogios, 08 sugestões, 02 críticas, 0 dúvidas e os demais 60 formulários estavam em branco.



Análise: Com a implementação do Serviço de Atendimento ao Usuário, disponibilizamos 02 colaboradoras que participam ativamente na abordagem dos pacientes e oferecendo nossa ferramenta de pesquisa de satisfação, no preenchimento do formulário. Observamos uma acentuada fragilidade em nosso trabalho, pela grande quantidade de manifestações em branco, realizamos treinamento capacitando a equipe responsável, juntamente com a sede, para a eficácia na implementação do sistema, onde vamos mensurar as procuras diretas das manifestações dentro do sistema, quantificando nosso atendimento. Temos uma quantidade de elogios elevada o que nos mostra a visão do usuário perante ao serviço ofertado.

Descrito abaixo todas as manifestações:

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
12/02/2022	Elogio	Os funcionários são extremamente atenciosos, solícitos, ajudam os pacientes e são pacientes com os acompanhantes. Parabéns a todos! A médica Juliana é 10!	Feedback para equipe
07/02/2022	Elogio	Gabriela, Tamires, Erica e Joana muito atenciosas, ótimo trabalho.	Feedback para equipe
11/02/2022	Elogio	Excelente , estão de parabéns.	Feedback para equipe
11/02/2022	Elogio	Todos são muito educados e tem um ótimo cuidado com os pacientes. Médico UTI e os enfermeiros.	Feedback para equipe
11/02/2022	Sugestão	Banheiro precisa de reforma urgente.	Feedback para equipe
15/02/2022	Crítica	Ter mais profissionais para atender todos os pacientes corretamente.	Feedback para equipe
14/02/2022	Sugestão	PARABÉNS PELA DEDICAÇÃO COM OS QUE PRECISAM ENFERMEIRA HERICA E RECEPÇÃO EDUCADAS, AGIL E SIMPATICAS.	Feedback para equipe
14/02/2022	Elogio	EQUIPE DE ENFERMAGEM DE PARABÉNS.	Feedback para equipe
13/02/2022	Sugestão	MUITA GENTE JUNTA NA RECEPÇÃO	Feedback para equipe
13/02/2022	Elogio	Pela quantidade de pessoas vocês estão de parabéns.	Feedback para equipe
15/02/2022	Elogio	Ótima equipe de enfermagem muito bons.	Feedback para equipe
21/02/2022	Elogio	Gostaria de elogiar a enfermeira Luciana, excelente profissional, nos atendeu com amor e carinho. Super dedicada.	Feedback para equipe
21/02/2022	Elogio	Tudo bom, todos educado!	Feedback para equipe
22/02/2022	Elogio	Reconheço que lidar com o publico é difícil e muitas pessoas são egoísta e não lembram que existe mais pessoas para ser atendidas; Agradeço a todos.	Feedback para equipe
23/02/2022	Sugestão	Poderia ter mais especialidades.	Feedback para equipe
23/02/2022	Elogio	Atendimento bem feito.	Feedback para equipe
24/02/2022	Elogio	Atendimento muito bom e rápido.	Feedback para equipe
27/02/2022	Sugestão	Que vocês consigam superar o desafio de serem cada vez melhor, acreditem.	Feedback para equipe
27/02/2022	Sugestão	Só precisa por mais recepcionista porque as vezes só tem uma para atender muito gente. e Pediatra	Feedback para equipe
28/02/2022	Elogio	Recepção = Gabrielly	Feedback para equipe
28/02/2022	Elogio	Fui muito bem atendido.	Feedback para equipe
13/02/2022	Sugestão	Menos demora poderia ser mais rápido.	Feedback para equipe
22/02/2022	Sugestão	Cama maior, paciente obeso o hospital não tem.	Feedback para equipe
23/02/2022	Elogio	Quero através desta elogiar o desempenho da equipe sra. enfermeira Luciani e o Tec. Aldenir pelo seu empenho em ajudar os pacientes.	Feedback para equipe
23/02/2022	Elogio	Quero através desta elogiar a moça que faz a limpeza dos quartos perfeita, super limpo.	Feedback para equipe
23/02/2022	Crítica	Troca de quarto por conta do cheiro horrível e insuportável	Feedback para equipe

22/02/2022	Elogio	Parabéns pelo carinho enfermagem Erika e Maria. Atendimento rápido. Jesus ás abençoe .Ama o que faz.	Feedback para equipe
22/02/2022	Elogio	Vocês estão de parabéns, equipe atenciosa.	Feedback para equipe

7. PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

REINTEGRAÇÃO DOS COLABORADORES CEJAM E TERCEIROS

Fevereiro iniciou com a reintegração com todos os nossos colaboradores e os serviços terceirizados. Em parceria com a equipe de Gestão de Pessoas da Sede, abordamos assuntos como: apresentação da parte Institucional - História do CEJAM, números, missão, visão e valores e benefícios cabíveis. Direcionamos sobre o atendimento humanizado, realizando ações com cada colaborador, ressaltando a importância do trabalho de cada um dentro da instituição.



REUNIÃO MENSAL ADMINISTRATIVOS

Iniciamos o mês de Fevereiro com a reunião mensal com todos os administrativos (controladores de acesso, recepcionistas, auxiliares técnicos administrativos, assistentes técnicos administrativos e analistas), onde abordamos as seguintes pautas: apresentação do novo colaborador André Gonçalves (Analista Administrativo de Atendimento), apresentação pessoal e o uso dos uniformes, troca da empresa de limpeza, organização dos setores, apresentação do NIR e SAU, informações sobre o fluxo e reformas da unidade e trabalho em equipe. Realizamos as premiações dos colaboradores, referente ao desafio de janeiro.



INÍCIO DOS TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Durante a semana de 09/02/2022 à 27/02/2022 iniciamos a ação: JEITO CEJAM DE SER, juntamente em parceria com a Equipe de Desenvolvimento "Escola Cejam".

1º Treinamento de Estabilização Clínica e Remoção Segura

Sendo disponibilizadas 60 vagas para os profissionais da instituição e 10 vagas para a Upa de Jordanésia e a Central de ambulância do município, sendo o público alvo: médicos, enfermagem e motoristas, com carga horária de 04 horas.



2º BLS Suporte Básico de Vida

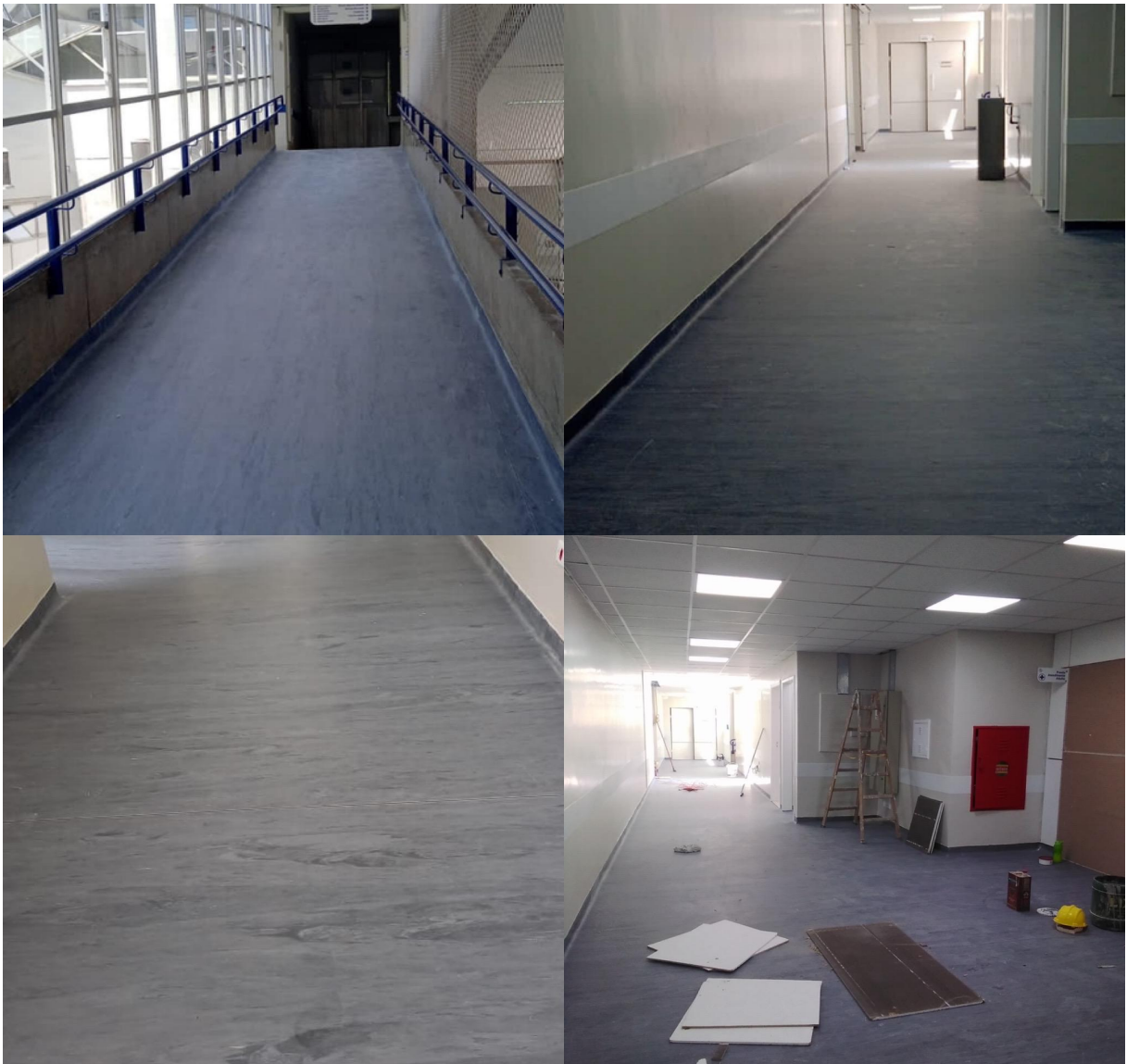
No período de 21/02/2022 à 27/02/2022 , iniciamos os treinamentos com foco no atendimento de urgência e emergência. O curso BLS aborda tanto o reconhecimento quanto o tratamento dos sintomas cardíacos e respiratórios no ambiente pré-hospitalar, incluindo a ressuscitação cardiopulmonar e a desfibrilação. Público alvo: Enfermeiros e técnicos de enfermagem. Sendo disponibilizados 10 vagas para a Upa de Jordanésia.



INÍCIO DAS REFORMAS DO CORREDOR PSA E RAMPA DE ACESSO

Em parceria com a Secretaria de Obras de Cajamar, foi liberado cronograma para a realização da reforma e quadro de energia do corredor do pronto-socorro adulto e rampa de acesso para o piso superior. Com início no dia 15/02/2022 e prazo final para entrega no dia 02/03/2022.





CRIAÇÃO DE NOVOS SETORES

Realizado a reforma das salas, para uma melhor acomodação de ambiente de trabalho para os setores do SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário), NIR (Núcleo de Regulação Interna) e sala da Coordenação de Enfermagem.

Feito adequações de infra-estrutura e para uma melhor recepção e acomodação dos pacientes e funcionários que procuram pelo serviço.





São Paulo, 10 de março de 2022.



Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3