Relatório de Atividades Assistenciais

Convênio nº 01471/2020

Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
Dr. Osiris Florindo Coelho

Pronto Socorro Pediátrico e Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE
Luciana Cardoso

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Natalia Mansuelli Fornereto

SUMÁRIO

1. 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 5
1.2 Convênio n.º 01471/2020 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 7
4.1.1 Quadro de Colaboradores - Pronto Socorro Pediátrico 7
4.1.2 Quadro de Colaboradores - UTI Pediátrica 7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 10
4.3.1 Absenteísmo 10
4.3.2 Turnover 11
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 12
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 13
5.1 Indicadores - Pronto Socorro Infantil 13
5.1.1 Número de Atendimentos Realizados 13
5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem 14
5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho 14
5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo 15
5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa) 16
5.2 Indicadores - UTI Pediátrica 17
5.2.1 Saídas 17
5.2.2 Taxa de Ocupação 17
5.2.3 Média de Permanência 18
5.2.4 Taxa de Mortalidade 19
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas 19
5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS) 19

5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela 20
5.2.8 Evolução dos prontuários 20
5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna 20
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 21
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico 21
6.1.1 Avaliação do Atendimento 21
6.1.2 Avaliação do Serviço 22
6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 22
6.1.4 Volume de Manifestações 22
7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES 25

1. 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 Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

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

Missão

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

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Convênio n.º 01471/2020

A celebração do convênio visa o gerenciamento técnico/administrativo de **10 (dez) leitos da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP)** e **Pronto Socorro Pediátrico do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osíris Florindo Coelho (HRFV),** de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto destas unidades.

A gestão ativa dos leitos da UTI Pediátrica segue à normatização aplicável, de acordo com a RDC nº 07/2010 e RDC nº 26/2012, ambas do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ao Regulamento Técnico para Funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva – AMIB, e demais legislações pertinentes que dispõem sobre os requisitos mínimos para funcionamento do Setor.

Em relação ao Pronto Socorro Pediátrico, o contrato prevê o atendimento médico na especialidade de clínica médica e de enfermagem com atividades de classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação e observação. Abrangendo consultas, medicação e avaliação.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

Nosso objetivo é promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região e estabelecer e cumprir as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro Pediátrico e UTI Pediátrica do Conjunto Hospitalar Regional Dr. Osiris Florindo Coelho - HRFV.

1.2 Convênio n.º 00094/2021

O convênio visa o gerenciamento técnico/administrativo de **10 (dez) leitos da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP)** e **Pronto Socorro Pediátrico do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osíris Florindo Coelho (HRFV),** de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto destas unidades.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osíris Florindo Coelho são monitoradas por planilhas de excel para consolidação dos dados, assim como os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico no período de **01 a 30 de setembro de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento

A equipe de trabalho é composta para esse convênio por 81 colaboradores, sendo 69 contratados por processo seletivo (CLT) e 12 por contratação de Pessoa Jurídica.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

4.1.1 Quadro de Colaboradores - Pronto Socorro Pediátrico

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro - Diurno	7	7
	Enfermeiro - noturno	7	7
	Téc. de Enfermagem Diurno	10	10
	Téc. de Enfermagem noturno	10	10
Total		**34**	**34**

Fonte: Ferraz de Vasconcelos - UTI Ped e PS Ped - Orçamento - rev. 06 exe. 03.

4.1.2 Quadro de Colaboradores - UTI Pediátrica

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Coordenação de Enf.	Coordenador de Enfermagem	1	1
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo	3	3
	Encarregado Administrativo	1	1
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro - Diurno	3	3
	Enfermeiro - noturno	3	3
	Téc. de Enfermagem Diurno	12	12
	Téc. de Enfermagem - noturno	12	12
Total		**35**	**35**

Fonte: Ferraz de Vasconcelos - UTI Ped e PS Ped - Orçamento - rev. 06 exe. 03.

Mediante os quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI Pediátrica	Coordenador(a) de Enfermagem	01. Natalia Mansuelli Fornereto	618677
	Encarregado(a) Administrativo	01. Ana Paula Neres da Silva	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	01. Guilherme Maciel Fagundes	N/A
		02. Larissa Stefanny A de Oliveira	N/A
		03. Luan de Araujo Cardoso	N/A
	Enfermeiro	01. (D) Davi Gouveia Borges	641766
		02. (D) Eliane Correia Falcão	596072
		03. (N) Ione Lucia de Sousa	171465
		04. (D) Mirivan Pereira S. Santos	604569
		05. (N) Kátia Francelino da Cruz	667630

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

		06. (N) Rosemeire Gomes de Oliveira	365953
	Técnico de Enfermagem	01. (D) Adriana Alves	1393622
		02. (N) Andrea Rodrigues de Aguiar	1352800
		03. (N) Andreia Celestino de A. da Silva	1479445
		04. (D) Andreia Maria Moura Cunha	851872
		05. (D) Aysla Caroline Moreira Gomes	902949
		06. (D) Carina Cristina Queiroz	941523
		07. (N) Gabriela Rocha de Moraes	1539068
		08. (N) Geniscleide Correia Bezerra	1551332
		09. (D) Giselle Alves dos S. Almeida	772982
		10. (D) Iria Maria Da Silva Bezerra	824583
		11. (D) Joelma Nogueira da Silva	1298057
		12. (N) Joelma Fontes B. de Oliveira	1482906
		13. (D) Jordânia Macedo Leandro	1266217
		14. (N) Joyce Conceição Dantas	941523
		15. (D) Juliana Aleandra Lopes	1549309
		16. (N) Julien Ferreira da Silva	1010001
		17. (N) Kelli Cristin Adami	1511213
		18. (N) Luiza Leal Ferreira	1466773
		19. (D) Marinalva da Silva	420324
		20. (D) Mayara Souza Lima	951885
		21. (D) Natália Regina Florêncio	1416513
		22. (N) Néri Terezinha Paixão	1042201
		23. (N) Sirlei da Silva de Paula Campos	1214614
		24. (N) Zelia Silva Teixeira	922049
Pronto Socorro Pediátrico	Enfermeiro	01. (N) Alejandro Pereira dos Santos	298405
		02. (D) Aline Silva de Souza	326651
		03. (D) Ana Rosa Siqueira Franco	566648
		04. (N) Dabta Cardoso dos S. Silva	527423
		05. (N) Edla Cristina Lima Soares	580823
		06. (D) Helena Ferreira Santos Bispo	666498
		07. (D) Jacyra Bueno de Araujo	368374
		08. (N) Jandira Albuquerque Cardoso	556873
		09. (D) Joyce Coimbra Veloso	148874
		10. (D) Luana Christina P. G. Carneiro	267933
		11. (D) Maria Cicera da Silva Marcos	317002
		12. (N) Murilo Soares Galvão	662639
		13. (N) Roseni Cerqueira da Costa	264693
		14. (N) Tatiana Ribeiro Cruz	511040
	Técnico de Enfermagem	01. (N) Andreza Aparecida de S. Oliveira	1566431
		02. (N) Carlos Eduardo Patricio da Silva	740110

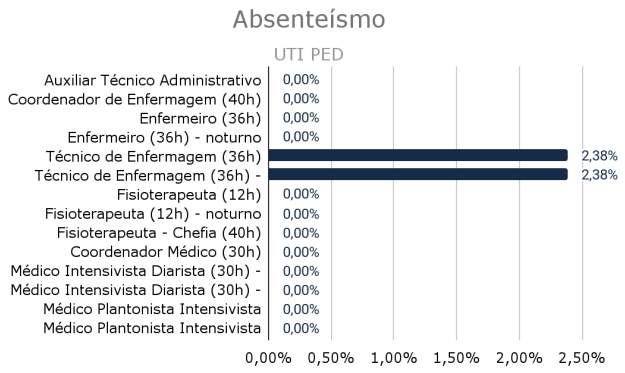
UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

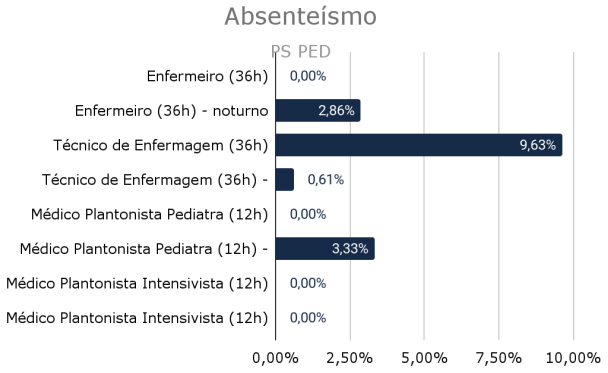
		03. (N) Cibele Moura de Jesus Santos	941523
		04. (N) Clarice de Franca Souza	1407497
		05. (N) Cleiton de Castro Barbosa	1399767
		06. (D) Emília Aparecida de Vasconcelos	1231621
		07. (D) Fabíola Gabrielle Mudesto	1608093
		08. (D) Flávia Fernandes Miranda	738465
		09. (D) Francielle Santos da Silva	1611115
		10. (N) Gabrielly Natalia A. da Costa	1402533
		11. (D) Janaina Pires de Oliveira	801413
		12. (N) Luiz Henrique dos S. Guerra	1629151
		13. (N) Marcilene de Fatima F. dos Santos	262765
		14. (D) Romailson Amorim Sousa	1625103
		15. (N) Rosecler Aparecida da S. Santos	821633
		16. (D) Rosiane Jerônimo C. da Silva	1633057
		17. (D) Rubia da Silva Moura	1201982
		18. (N) Selma Maria de Aguiar Gomes	910722
		19. (N) Silvia Cristina Ribeiro Lima	1176986
		20. (D) Sirlene Silva Pereira	751861

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 69 colaboradores, foram identificados o total de 32 (trinta e duas) ausências durante o período de referência.





UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

Na **UTI Pediátrica,** composta por 35 (trinta e um) colaboradores, foram identificados 15 dias de ausências sendo:

➔ **Motivos**

- 01 (um) por motivo **injustificado**, foram aplicadas medidas administrativas.
- 14 (quatorze) por motivos **justificados** por meio de atestado médico.

➔ **Equipe**

- 09 (nove) dias de ausências da equipe de técnicos do período diurno.
- 06 (seis) dias de ausências da equipe de técnicos do período noturno.

No **Pronto Socorro Infanti**l, composto 34 colaboradores, foram identificados 17 (dezessete) ausências sendo:

➔ **Motivos**

- 17 (dezessete) por motivos justificados por meio de atestado médico.

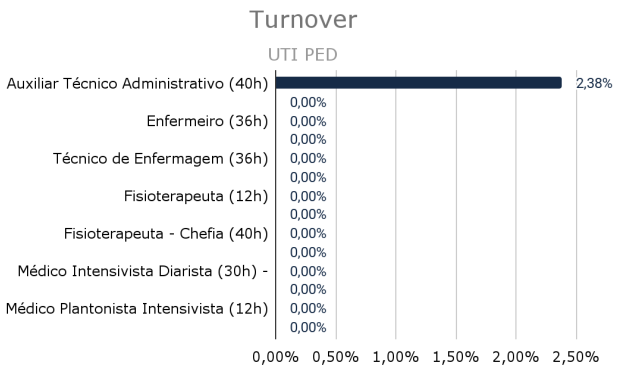
➔ **Equipe**

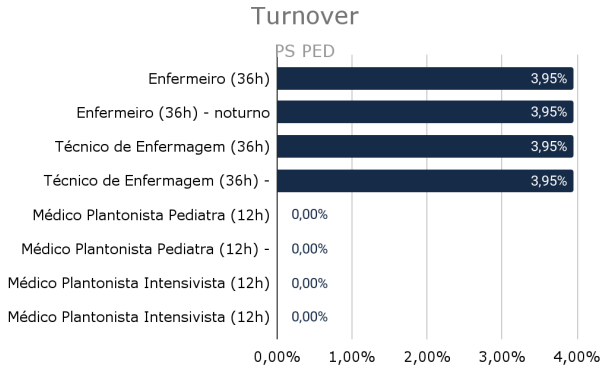
- 13 (treze) dias de ausências da equipe de técnicos do período diurno.
- 01 (um) dia de ausência da equipe de técnicos do período noturno.
- 03 (três) dias de ausências da equipe de enfermeiros do período noturno.

➔ **Médicos**

- Dia 11/09 ausência do médico plantonista noturno no período.

4.3.2 Turnover





UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

Durante o mês corrente, tivemos 14 transferências.

No **UTI Pediátrica** em adequação ao novo contrato nº 00094/2021 foram abertas 02 vagas de assistente técnico administrativo. Os colaboradores admitidos foram transferidos do contrato da UTI Covid para o contrato da PSI, eles foram avaliados por sua chefia imediata e selecionados para preencher as vagas em aberto.

No **Pronto Socorro Infantil** em adequação ao novo contrato nº 00094/2021 foram abertas 6 vagas de Enfermeiros e 6 vagas de Técnicos de Enfermagem, todos os colaboradores admitidos foram transferidos do contrato da UTI Covid para o contrato da PSI, eles foram avaliados por sua chefia imediata e selecionados para preencher as vagas em aberto.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

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, realizando reorientação com todos colaboradores.

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

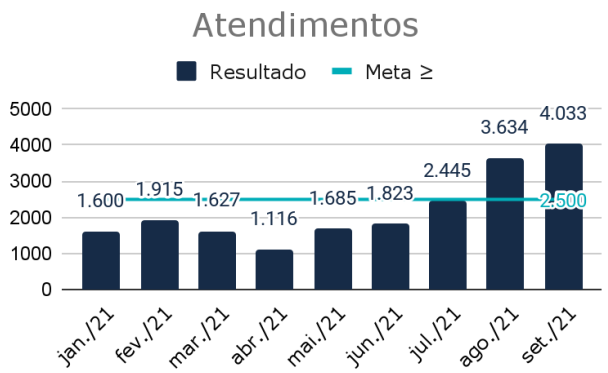
Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, nos direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na UTI Pediátrica e no PS Infantil - HRFV no período avaliado.

5.1 Indicadores - Pronto Socorro Infantil

Reiteramos que os dados utilizados nesta análise são coletados por amostragem das fichas de atendimentos, uma vez que não temos a implantação de sistema eletrônico no Pronto Socorro Infantil.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1.1 Número de Atendimentos Realizados



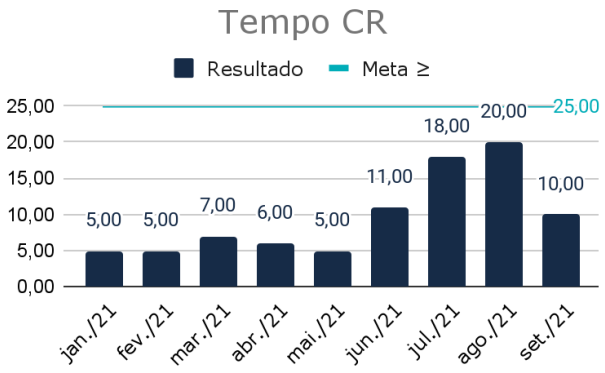
Análise crítica: Durante o mês analisado tivemos 4.033 atendimentos realizados no Pronto Socorro Infantil com acolhimento e classificação de risco.
O acolhimento e a Classificação de Risco é realizada pelo enfermeiro para 100% dos pacientes e de forma ininterrupta.

No mês de setembro tivemos:

- 29 casos classificados como vermelho (0,71%) indica que o paciente necessita de atendimento imediato (emergência);
- 560 casos classificados como amarelo (13,89%) que é muito urgente, o paciente necessita de atendimento o mais prontamente possível;
- 3434 casos foram classificados como verde (85,15%) indica pouco urgente, o paciente necessita de atendimento mas pode ser atendido no consultório pelo médico;
- 10 casos foram classificados na cor azul (0,25%) não é urgente, ou seja, o paciente poderá aguardar atendimento sem risco ou poderá ser encaminhado para seguimento ambulatorial.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem



Análise crítica: O tempo médio da abertura da ficha até a classificação de risco foi de 00:10:00 minutos, atingindo a meta pactuada.

5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento aos pacientes classificados como risco vermelho é de maneira imediata. Após sua classificação, os mesmos são direcionados e acolhidos na sala de emergência onde é realizado o primeiro atendimento, caso o paciente não cumpra os critérios deste protocolo ele é redirecionado conforme nova classificação.

No período, foram atendidos **29** casos classificados como risco vermelho, 0,71%, com assistência imediata.

Destes atendimentos, 09 pacientes foram atendidos e internados no PSI e encaminhados para a UTI Pediátrica, sendo:

- 04 Casos respiratórios;
- 01 PCR;
- 01 Desidratação grave;
- 01 Geca + anemia falciforme;
- 01 Púrpura;
- 01 Crise convulsiva.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

Dos demais classificados como vermelho:

- 04 foram para o Centro cirúrgico (02 dores abdominais A/E, 01 apendicite e 01 Hérnia encarcerada);
- 13 foram atendidos e internados no PSI e encaminhados para enfermaria pediátrica;
- 04 foram transferidos para outras unidades (02 remoção de corpo estranho, 01 Síndrome nefrítica e 01 remoção para convênio);
- 01 óbito.

Tivemos 01 óbito no PSI no período:

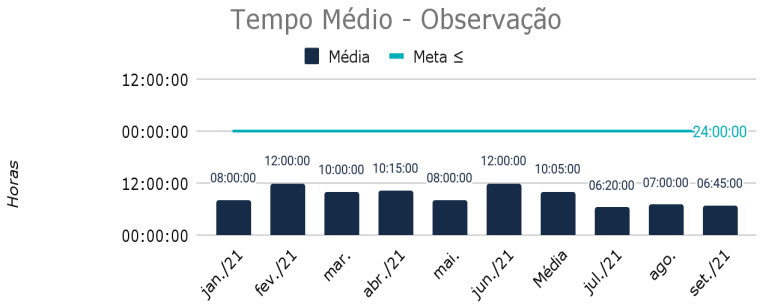
- Paciente: RN de R.A.M.E.S., 09 dias, vindo de casa, chegou nos braços do pai já em parada cardiorrespiratória sem tempo estimado, realizado manobras de reanimação sem sucesso, encaminhado corpo para o IML.

5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo

Análise crítica: O tempo médio para atendimento aos pacientes classificados com Risco Amarelo foi de 00:19:00 minutos, ficando dentro da meta estabelecida para este critério.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)



Análise: O tempo médio de permanência na observação foi de 06:45h, os pacientes ficam em observação aguardando resultados de exames (em média 03h00) e resposta clínica (melhora) as medicações, após esse período o médico reavalia e toma conduta de internação ou alta.

No período de referência tivemos o total de 84 pacientes na observação no PSI, destes:

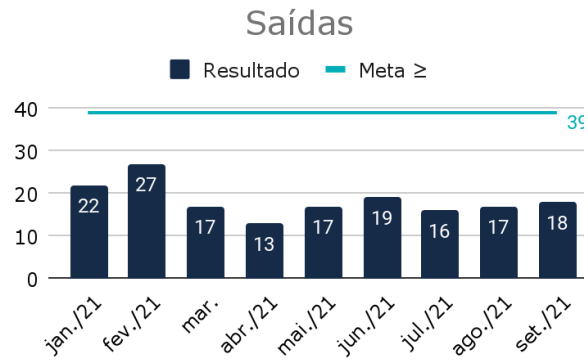
- 23 por TCE/Traumas;
- 21 foram por doenças respiratórias;
- 09 por crise convulsiva;
- 06 por Intoxicação exógena;
- 05 por Geca;
- 03 por alergias;
- 03 por abuso sexual;
- 14 por outras doenças.

Nos casos de abuso sexual foram realizadas as notificações, os familiares realizaram o Boletim de ocorrência, as crianças e as famílias foram acolhidas pela Psicologa e pelo Serviço Social do hospital que entrou com todas as providências cabíveis para os casos.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2 Indicadores - UTI Pediátrica

5.2.1 Saídas



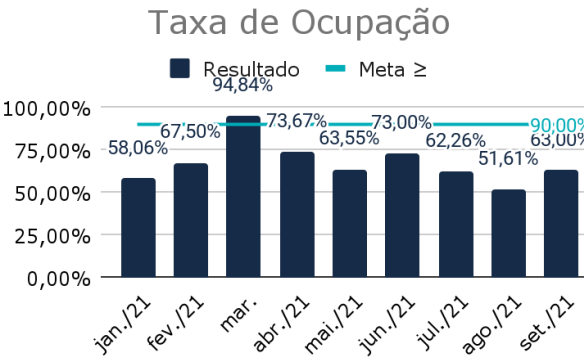
Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	15
Transferência Externa	1
Óbitos < 24h	1
Óbitos > 24h	1
Total	**18**

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas da UTI Pediátrica, o que compreende: alta para enfermaria pediátrica, transferência externa e interna e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram alcançadas 18 saídas, sendo:

- 14 transferências internas para enfermaria pediátrica;
- 1 transferência externas para outra unidade hospitalar para acompanhamento com Neurologista;
- 02 óbitos.

5.2.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
189	300

Análise crítica: A taxa de ocupação foi de 63,00% na UTI Pediátrica. Tivemos no mês um total de 189 pacientes-dia.

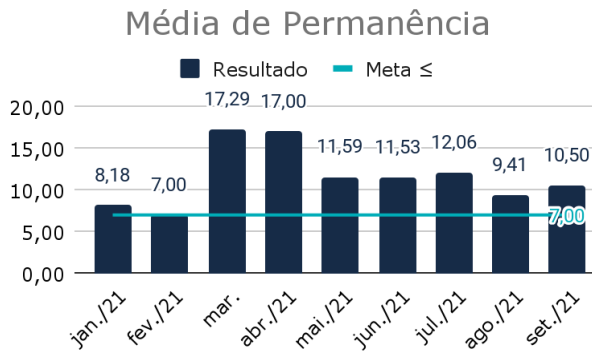
Foram 20 admissões no período, sendo:

- 09 externas (reguladas via sistema CROSS/NIR);
- 09 internas vindas do Pronto Socorro Infantil;
- 02 internas vindas da enfermaria pediátrica;

Ressaltamos que 09 leitos são destinados apenas para pacientes com doenças respiratórias.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
189	18

Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
131	18	7,27

Análise crítica: A média de permanência da UTI Pediátrica foi de 10,50 dias. Neste período analisado tivemos pacientes com internação de longa permanência como a:

- E.S.R. 11 meses, admitida na unidade em 21/02/2021, com HD de atrofia cortical e encefalopatia, em uso de GTT e traqueostomia, dependente de ventilação mecânica que continua internada na unidade.

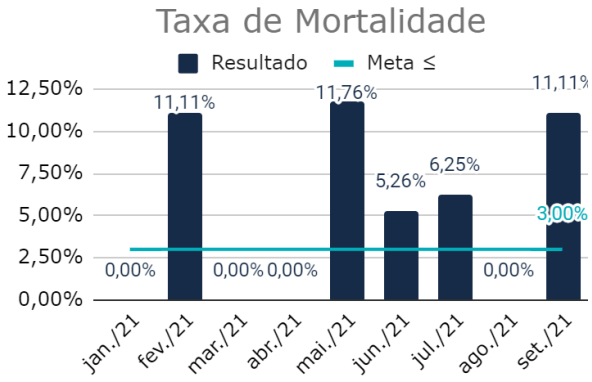
Plano de ação: O Serviço Social do hospital já encaminhou todos os documentos necessários e está acompanhando o caso (aguardando vaga em hospital de retaguarda).

- Outro caso é do paciente A.A.R. 9 anos, com HD de pneumonia aspirativa, epilepsia, internado desde 11/07/2021, permaneceu intubado por 23 dias, realizado cirurgia de Traqueostomia e Gastrostomia.

Plano de ação: O Serviço Social do hospital encaminhou todos os documentos necessários solicitando judicialmente para que o município onde o paciente reside os aparelhos necessários para o acompanhamento domiciliar.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.4 Taxa de Mortalidade



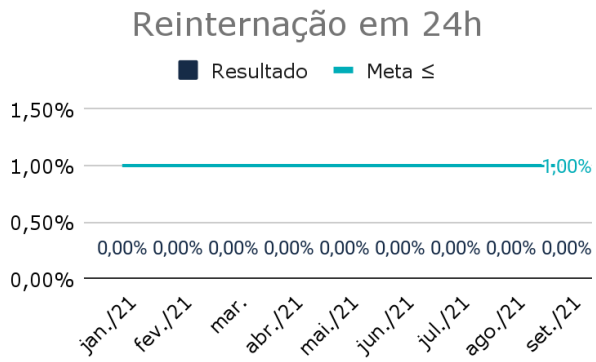
Nº Óbitos	Nº de Saídas
2	18

Análise crítica: A taxa de mortalidade foi de 11,11%. Tivemos 02 óbito na unidade:

- Paciente H.M.L.L., 6 meses, sexo Masculino, com histórico prévio de cardiopatia, deu entrada pelo Pronto Socorro Infantil no dia 06/09/2021 às 09:45h, trazido pelos pais, já em parada cardiorrespiratória, realizado manobras de reanimação, paciente foi entubado e encaminhado para UTI Pediátrica tendo uma nova PCR, realizado manobras de reanimação sem sucesso, declarado óbito às 12:05h do mesmo dia, causa da morte Miocardite/Choque cardiogênico.
- Paciente A.L.S.S., 1 mês, sexo feminino, deu entrada pelo Pronto Socorro Infantil trazida de Poá em 18/09/2021 às 03:50h, com quadro de Pneumonia + Choque séptico, foi encaminhada para UTI Pediátrica onde foi entubada e evoluiu com parada cardiorrespiratória, realizado manobras de reanimação sem secesso, declarado òbito em 19/09/2021 às 06:48h.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

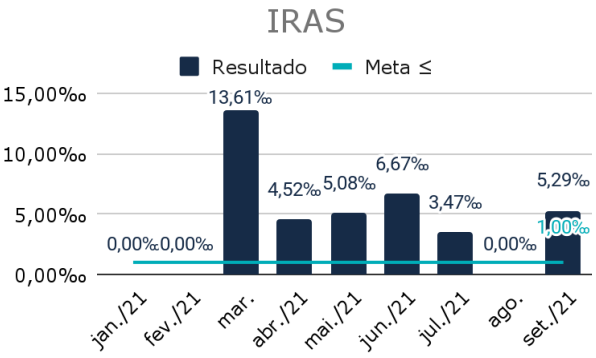
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas



Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	18

Análise crítica: Não foram registrados casos de reinternação em 24h no período analisado.

5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)



-	-
1	0

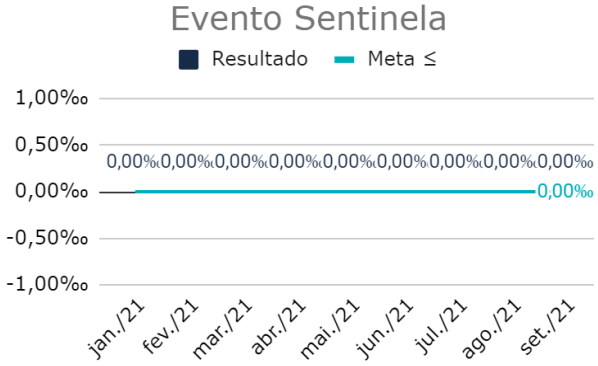
foi sacado e encaminhado a ponta para cultura, paciente apresentou melhora do quadro alguns dias após e recebeu alta para enfermaria pediátrica.

Análise crítica: No mês analisado tivemos apenas 01 caso de Infecção Primária da Corrente Sanguínea Associada ao Cateter Venoso Central:

- Paciente K.M.L.S, 2 anos,com quadro de broncopneumonia, chegou na unidade via Cross do município de Itaquaquecetuba, chegou na unidade já entubado, apresentou sinal flogístico no Cateter venoso central onde

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

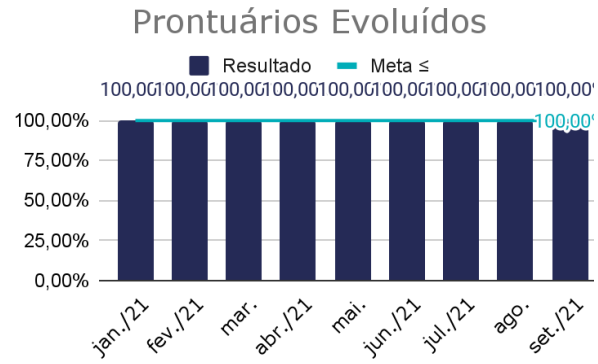
5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela



Nº de Notificações	Nº de Paciente-dia
0	189

Análise crítica: No período não foram registrados casos de eventos notificáveis como Evento Sentinela.

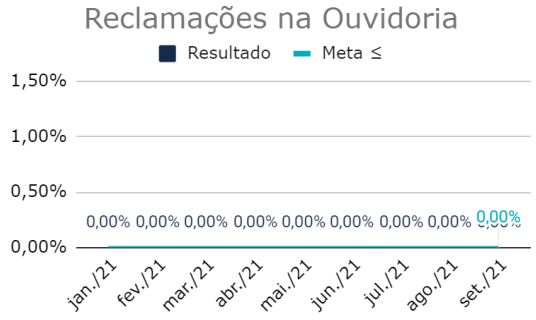
5.2.8 Evolução dos prontuários



Nº Prontuários Evoluídos	% Prontuários em conformidade
189	100%

Análise crítica: Dos prontuários avaliados no mês de setembro/2021, todos estavam evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna



Nº Reclamações registradas	Nº Pacientes atendidos
00	189

Análise crítica: No mês de referência não tivemos nenhuma ouvidoria da UTI Pediátrica.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

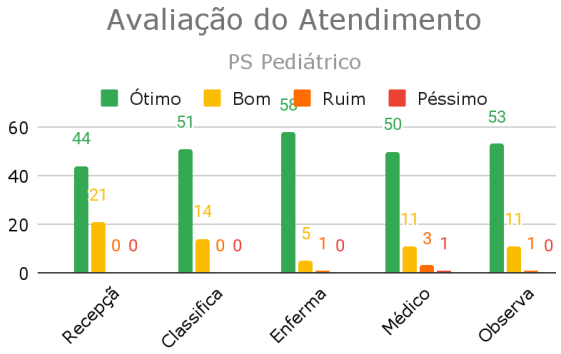
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

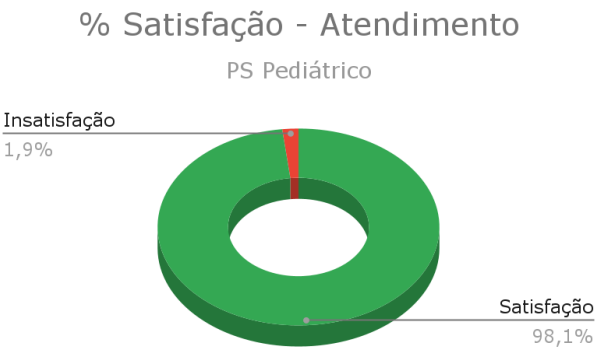
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares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

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico

No período avaliado, tivemos o total de **65 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento

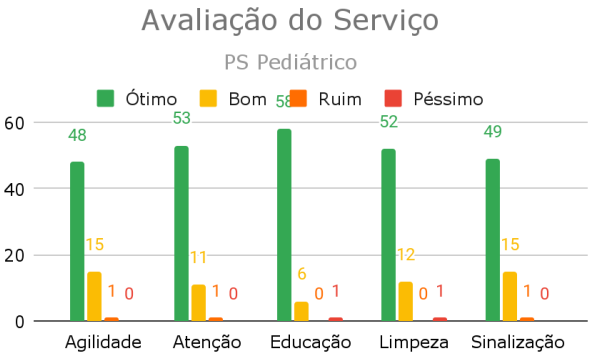


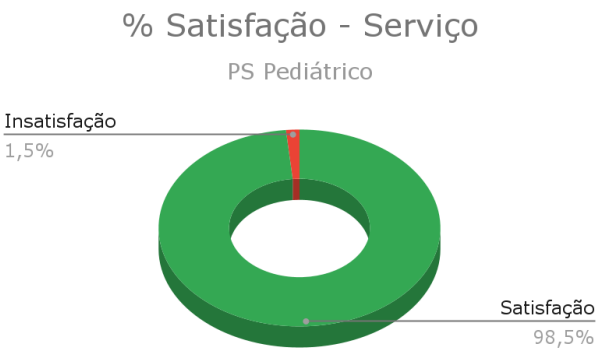


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos uma satisfação de 98,1%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

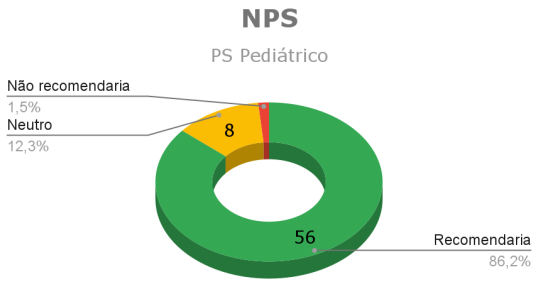
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 98,5% e insatisfação de 1,5% dos usuários.

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, 86,2% dos usuários recomendariam o serviço, 12,3% se posicionaram de forma neutra e 1,5% não recomendariam.

6.1.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e adotam as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Manifestações por escrito	
Sugestão	3
Crítica	5
Dúvida	0
Elogio	40
Em Branco	17

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

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

Tipo	Relato do Usuário	Ação
Elogio	Agradeço a todos (Larissa)	Feedback para a equipe.
Elogio	Enfermeira Emília, Joyce e Fran (Josefa)	Feedback para a equipe.
Elogio	A equipe que peguei hoje foi ótima. Enfermeira (Emília). (Kelly Cristina)	Feedback para a equipe.
Elogio	Gostei muito da equipe de enfermagem da noite de hoje. (Sueli)	Feedback para a equipe.
Elogio	Ótima equipe de enfermagem :) Enfermeira Tatiana, Parabéns <3	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe de enfermagem maravilhosa. Ótima estrutura, Enf Joyce, Enf Luana, Tec Francielle, Tec Emilia, Tec Romailson e Rosiane. (Isac)	Feedback para a equipe.
Elogio	O atendimento está de parabéns. fomos muito bem atendidos.	Feedback para a equipe.
Elogio	São todos educados deram bastante atenção muito atenciosos (Lyvia)	Feedback para a equipe.
Elogio	Muito bem atendida, principalmente pela enfermagem. (Maysa)	Feedback para a equipe.
Elogio	A todos os profissionais, Obrigado. Deus abençoe a todos. (Cristiane)	Feedback para a equipe.
Elogio	Gostaria de parabenizar a equipe de enfermagem e da observação pelo ótimo atendimento e atenção. (Denis)	Feedback para a equipe.
Elogio	Muito bom atendimento super indico a equipe. Jacira (Vanessa)	Feedback para a equipe.
Elogio	Enfermagem ala das crianças, Ótimo.	Feedback para a equipe.
Elogio	Super recomendo, super bem atendida, equipe de enfermagem bem atenciosa e bem receptiva. Grata (Natalia Paulino)	Feedback para a equipe.
Elogio	Fomos muito bem atendidos pela ótima pediatria! O hospital está bem melhor. (Thainá Ramalho)	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe Joyce e Emília (Alessandra)	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe da Jacira muito bom (Lais Cristina)	Feedback para a equipe.
Elogio	A equipe da Jacira nos atendeu prontamente, com rapidez e com carinho, agradeço o pronto atendimento. (Isabel)	Feedback para a equipe.
Elogio	Turma da noite muito bom, enfermeiros super atenciosos gostei muito do atendimento.	Feedback para a equipe.
Elogio	Os plantonistas noturno da ala pediátrica estão de parabéns pela atenção dada aos pacientes em especial Enf Katiane, muito atenciosa com minha filha.(Renata)	Feedback para a equipe.
Elogio	Atendimento ótimo Emilia, Joyce (Joyce)	Feedback para a equipe.
Elogio	Fui muito bem atendida pela equipe pediátrica excelente. super recomendo. (Priscila)	Feedback para a equipe.
Elogio	Gostei muito do atendimento de toda a equipe, São bem atenciosas. Eu recomendaria esse hospital a amigos e parentes e os médicos estão de parabéns. A equipe da Jacira é maravilhosa e super atenciosa, e muito simpática, agradeço muito pelo que fazem. (Jaqueline)	Feedback para a equipe.
Elogio	Excelente equipe, atenciosa e prestativa. Fui muito bem atendida! equipe Jacyra (Bianca)	Feedback para a equipe.
Elogio	Da equipe de ontem não tenho do que reclamar, da equipe de hoje também não tenho do que reclamar, todas estão de parabéns pelo trabalho. Deus continue abençoando todos vocês!!!	Feedback para a equipe.
Elogio	Quero elogiar e parabenizar o hospital pois estou com o 2º filho no segundo dia e fui muito bem atendida e tratada. Agradeço a triagem ao enfermeiro Cleiton e toda a equipe, parabéns pela pediatria e obrigado Enfermeira Tatiane. (Angélica)	Feedback para a equipe.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

Elogio	Atendimento rápido, agilidade e profissionalismo impecável. Trabalho que não tem do que reclamar. (Angélica)	Feedback para a equipe.
Elogio	As enfermeiras estão de parabéns, Jacyra.	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe de enfermagem 10, super atenciosas, ágeis.	Feedback para a equipe.
Elogio	A equipe de enfermagem é muito top, gostei mesmo da atenção dada ao meu filho, esta equipe pra mim é 100% e diria mais, gostei dos cuidados e da organização.	Feedback para a equipe.
Elogio	Atendimento muito bom! (Livia)	Feedback para a equipe.
Elogio	Muito bom	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe da enfermagem ótima (Ayrton)	Feedback para a equipe.
Elogio	Plantão noturno muito atenciosos e educados sabem como atender e acalmar os pais em desespero.	Feedback para a equipe.
Elogio	Enfermeiro Carlos Eduardo, Excelente profissional atencioso, rápido, possui um atendimento muito dinâmico mostrando simpatia e profissionalismo. (Larissa S)	Feedback para a equipe.
Elogio	Eu gostei muito (Natália Melo)	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe rápida e ágil, Enf Jacyra.	Feedback para a equipe.
Elogio	Todos estão de parabéns todo o atendimento foi excelente meu filho foi super bem atendido meninas da enfermagem super amorosas obrigado pelo atendimento de vocês, Deixo aqui minha gratidão por todas e o médico José Carlos Borges, Beijos !!! (Eliane)	Feedback para a equipe.
Elogio	Emilia Luana Enfermeira da medicação teve ótima atenção com a minha filha e o enfermeiro também.	Feedback para a equipe.
Elogio	Emilia (Silvanei)	Feedback para a equipe.
Sugestão	Acho que tem que melhorar o conforto para as mães que passam a noite aqui na observação é muito ruim ficar nesta cadeira. (Elisangela)	Entramos em contato com a diretoria responsável e existe um planejamento da unidade para aquisição de poltronas.
Sugestão	Poderia ter um espaço de guardar os pertences dos pacientes, opção de café poderia ser no quarto por se tratar de crianças para que o acompanhante não precise sair.	Na observação do Pronto Socorro Infantil por ser um setor onde os pacientes não ficam por muito tempo, não disponibilizamos de local para guardar pertences de acompanhantes e a questão da alimentação é uma norma do hospital.
Sugestão	Colocar wifi, pois muita gente às vezes não tem como falar com familiar e isso ajudaria.	Entramos em contato com o setor responsável da unidade para passar a sugestão e fomos informados que rede de internet do Hospital é de cabeamento e não tem liberação da Secretaria de Saúde para Wi-fi.
Sugestão	O atendimento na pediatria é ótimo, bom atendimento com o médico, porém o atendimento no clínico geral requer mais atenção com os pacientes.	Agradecemos o elogio para a pediatria e iremos dar o feedback para a equipe. Iremos repassar a sugestão referente a clínica médica para a

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

		coordenação responsável.
Crítica	Perderam a ficha da minha filha na pediatria. (Ana Paula)	Usuária não deixou número de telefone para podermos entrar em contato e entender e resolver a situação.
Crítica	Esse pediatra que passei meu neto é um cavalo o tempo todo me falando que eu tenho que levar o menino no posto, eu sei disso e que começou ontem, ele ta sentindo muita dor no abdômen é emergência o posto não passa na frente, ele é estupido demais. Dr Roman péssimo, to muito nervosa. (Marize)	Foi realizado contato telefônico para melhor entendimento, esclarecer e acolher de forma humanizada, a queixa encaminhada para coordenação médica para que em conjunto possamos buscar a melhoria contínua.
Crítica/ Elogio	Médico do período noturno fez um mal atendimento a mim e principalmente ao meu filho, por favor rever isso pois é inadmissível um tratamento como eu tive. Parabéns equipe médica e enfermagem da manhã (Ruth)	Usuário deixou um número de telefone incompleto, nos impossibilitando de entrar em contato e podermos solucionar a queixa.
Crítica/ Elogio	Parabéns a equipe noturna de enfermagem fui muito bem tratada e meu filho também. Obs:Médico com um tratamento não comum para um pediatra não gostei do atendimento dele noturno (Ruth)	Será realizado feedback para equipe de enfermagem. Foi realizado contato telefônico para melhor entendimento, esclarecer e acolher de forma humanizada, a queixa encaminhada para coordenação médica para que em conjunto possamos buscar a melhoria contínua.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No mês de referência foi realizado orientação com todos os Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem do PSI e UTI Pediátrica sobre Descarte correto do Lixo Hospitalar, foi realizado também uma orientação sobre Escala de Flebite e suas classificações.

Setembro Amarelo

No mês de Setembro foi realizada uma intervenção por todo o hospital com a equipe de Responsabilidade Social do Cejam em parceria com a equipe de Humanização da instituição para falarmos sobre a conscientização da prevenção do suicídio.

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br

São Paulo, 08 de outubro de 2021.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

UTI Pediátrica
Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
"Dr. Osíris Florindo Coelho"
R. Princesa Isabel, 270 - Vila Correa
Ferraz de Vasconcelos/SP - CEP: 08502-200
11 4674-8430
administrativo.ferraz@cejam.org.br
cejam.org.br