Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

Convênio n.º 00655/2020

2021

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

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE
Elizabeth Oliveira Braga

COORDENADOR ASSISTENCIAL
Thalita Ruiz Lemos Rocha

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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO **5**
1.1 Sobre o CEJAM 5
1.2 Convênio n.º 00655/2020 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 Geral 7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 9
4.3.1 Absenteísmo 9
4.3.2 Turnover 9
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS **10**
5.1 Indicadores - Quantitativos 10
5.1.1 Saídas 10
5.1.2 Taxa de Ocupação 11
5.2.1 Média de Permanência 11
5.2.2 Taxa de Mortalidade 12
5.2.3 Taxa de Reinternação 12
5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 13
5.3.1 Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV) 13
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 13
5.3.3 Incidência de extubação acidental 14
5.3.4 Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral (SONGE) 14
5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 15
5.3.6 Incidência de flebite 15

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

5.3.7 Incidência de perda de cateter central de inserção periférica (PICC) 16

5.3.8 Incidência de perda de cateter central 16

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 17

5.3.11 Erro/Quase erro de medicação 17

5.3.12 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 18

5.3.12 Incidência de Queda de Paciente 18

5.3.12 Índice por Úlcera de Pressão 19

5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente 19

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 19

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO 20

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 20

6.1.1 Avaliação do Atendimento 20

6.1.2 Avaliação do Serviço 21

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 21

6.2 Manifestações 22

6.1.2 Registros na Ouvidoria 22

6.1.2 Reclamações na Ouvidoria 23

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES 23

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

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Sobre o CEJAM

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

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

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

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

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

Missão

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

Valores

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

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

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

Pilares Estratégicos

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

1.2 Convênio n.º 00655/2020

A Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP) do Hospital Guilherme Álvaro (HGA) é referência na internação de crianças na região do Vale do Ribeira e Baixada Santista. Estruturada com 10 leitos com camas, berços, monitores multiparamétricos e ventiladores mecânicos, a fim de oferecer uma assistência médica, de enfermagem e de fisioterapia segura e de qualidade. Os leitos da UTIP do HGA estão divididos em dois setores: um setor COVID com 03 (três) leitos específicos para atender os doentes suspeitos ou confirmados com a COVID-19 e outro setor com 07 (sete) leitos destinados a doentes **não** relacionados à COVID-19.

- **Contingenciamento COVID-19**

Como estratégia de enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus a UTIP do HGA direcionou, desde junho/2020, 03 (três) leitos exclusivos para o atendimento de crianças com suspeita e/ou confirmadas com a COVID-19, além de ministrar capacitação aos colaboradores para realização correta de paramentação e desparamentação. Foi estabelecido um fluxo de pedido de vagas através de um sistema hospitalar denominado Núcleo Interno de Regulação (NIR), disponibilizado pelo próprio hospital. A equipe que compõe o NIR recebe a solicitação de vaga via CROSS/SP (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde/SP) e a transmite ao plantonista/diarista responsável pelo plantão na UTIP a fim de determinar o aceite ou negativa da transferência de acordo a disponibilidade do setor.

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

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (S4SP , EPIMED) e planilhas de excel 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 na UTI Pediátrica.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de março de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 26 (vinte e seis) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e por contratação de Pessoa Jurídica 12 (doze), totalizando 38 (trinta e oito) colaboradores para este serviço. Esta força de trabalho é representada por 50% de nível técnico e 50% de nível superior. Sendo o quadro de pessoal composto por 65,78% de enfermagem, 13,16% de médicos, 18,42% de fisioterapeutas e 0% de fonoaudiólogos e 2,63% administrativos.

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Assistente Administrativo (40h)	1	1
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Enfermeiro (36)	2	2
	Enfermeiro (36h) - noturno	2	2
	Enfermeiro Folguista/Diarista (06h)	1	1
	Técnico de Enfermagem (36h)	13	10
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	10	10
Assistencial - Fisioterapia	Coordenador Fisioterapeuta (40h)	1	PJ Item 4.3.1
	Fisioterapeuta (30h)	3	
	Fisioterapeuta (30h) - noturno	3	
Assistencial - Fonoaudiologia	Fonoaudiólogo (30h)	1	0
Assistencial - Médico	Coordenador Médico (20h)	1	PJ

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

	Médico Diarista Intensivista (30h)	2	Item 4.3.3
	Médico Plantonista Pediatra (12h)	1	
	Médico Plantonista Pediatra (12h) - noturno	1	
Total		**43**	**38**
Percentual de efetivação		**88,37%**	

Mediante o quadro acima, verificamos que 88,37% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
Assistente Administrativo	01 (M/T). Jakeline Santos Barduco do Carmo	N/A
Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). Suzana de Freitas Ferreira	379.794
Enfermeiro	01 (D). Gabrielle Santos Pinto Gomes	624.633
	02 (D). Mayara Andrade Santos da Silva	520.727
	03 (N). Noeli dos Reis Xavier de Oliveira	371.241
	04 (N). Tassia Lais dos Santos	298.111
	05 (F). Beatriz Alves Brasil	646.099
Técnico de Enfermagem	01 (D). Andreia Carneiro Da Silva	992.663
	02 (D). Barbara Aline de Oliveira	1165583
	03 (D). Eraldo de Brito Silva	1275940
	04 (D). Josiane Pereira dos Santos	543.050
	05 (D). Pamela da Silva Nobrega	1058701
	06 (D). Patricia Alvina Amaral	1390917
	07 (D). Renilce dos Santos	521.853
	08 (D). Tarcila Carla Barros	1487584
	09 (D). Thais Merline	769.604
	10 (D). Thayna dos Santos Xavier	1526918
	11 (D).	
	12 (D).	
	13 (D).	
	14 (N). Adriana Araujo	918.326
	15 (N). Adriana Marques Cesar	1172864
	16 (N). Aline Cristina da Silva	1470020
	17 (N). Ana Carolina Nascimento Cabral	288.604
	18 (N). Bruna Simoes de Souza	970.731
	19 (N). Clenilda Batista de Souza	1228299

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

	20 (N). Danielle Mattos dos Santos	763.665
	21 (N). Debora Paula da Costa	758.242
	22 (N). Isabela Nogueira Consoli	685.904
	23 (N).	

Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 144 (cento e quarenta e quatro) colaboradores, não foram identificadas ausências no período de referência.

4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente, não realizamos desligamentos.

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.

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

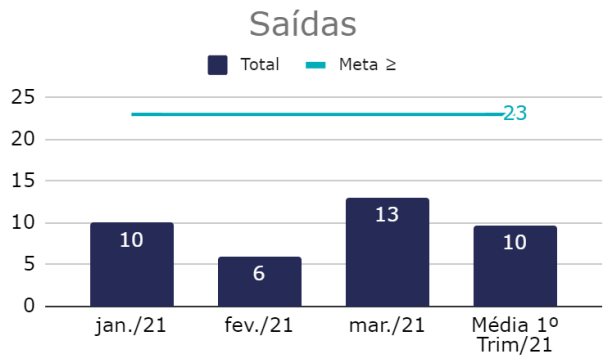
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

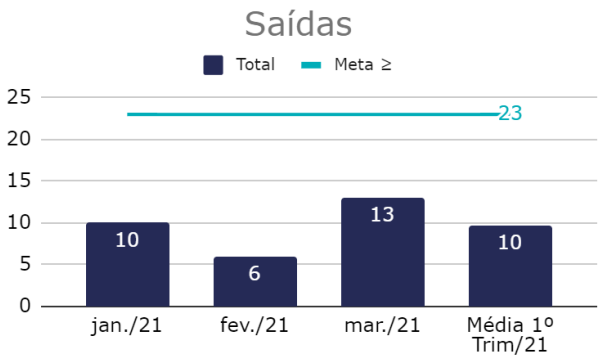
O plano de qualidade proposto para a unidade consiste num conjunto de ações para prover a melhoria contínua com aprimoramento dos serviços realizados. Faz parte deste processo a construção de Fluxos e Rotinas (POPS) que encontram-se em fase de execução e implementação. Além da política de risco e segurança dos pacientes, bem como, a descrição e gerenciamento dos protocolos.

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, seu desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no UTI Pediátrica - HGA no período de referência.

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas

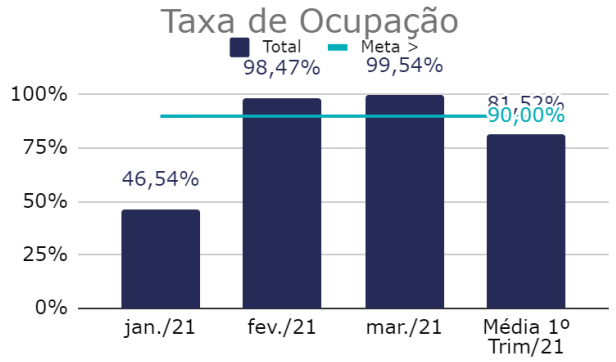


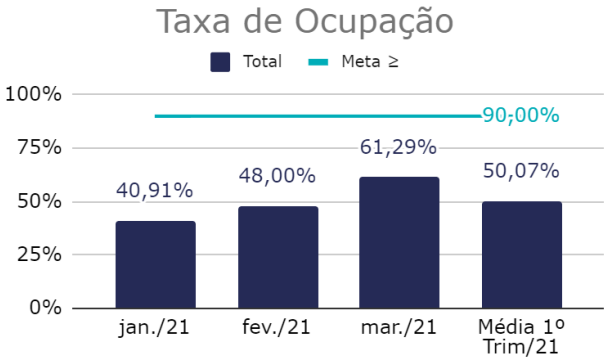


Análise crítica: referente aos 07 leitos de geral foram realizadas 05 saídas para enfermaria pediátrica interna por alta melhorada regulada pelo núcleo interno de regulação (NIR). Referente aos 03 leitos direcionados a pacientes com suspeita COVID-19, foram realizadas 13 saídas para enfermaria pediátrica interna por alta melhorada.

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

5.1.2 Taxa de Ocupação

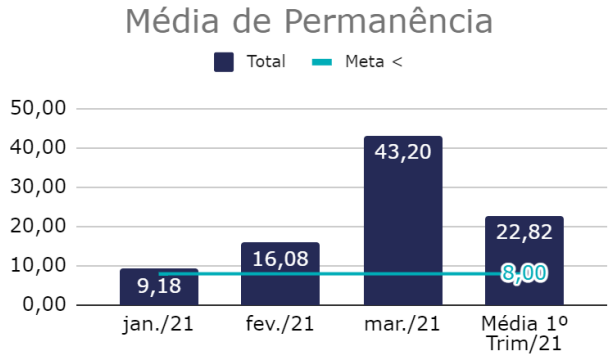


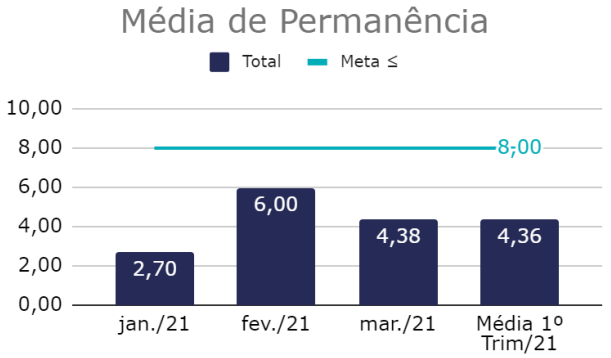


Análise crítica: referente a taxa de ocupação dos leitos de UTIP geral foram registrados 05 admissões sendo 02 externas com regulação pelo CROSS e 03 internas através do NIR. Destas, 02 estavam relacionadas à clínica geral e 01 relacionadas à cirurgia pediátrica.

Referente à taxa de ocupação dos leitos de UTIP COVID-19 foram registradas 14 admissões apresentando alta de 13,29% comparado ao mês anterior. Vale ressaltar que a pandemia causada pelo novo coronavírus não afetou o público pediátrico de forma tão acentuada como ocorreu com os adultos.

5.2.1 Média de Permanência

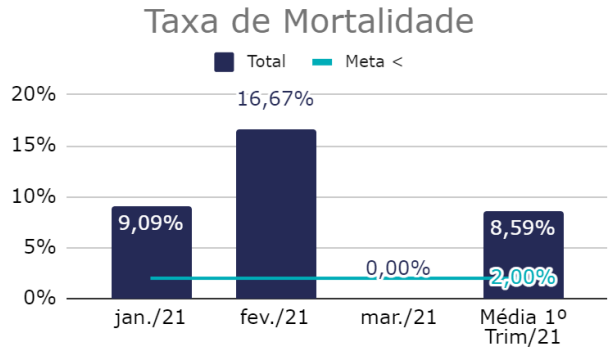


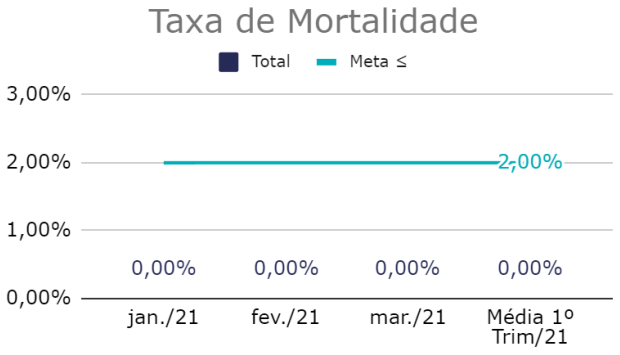


Análise crítica: O período de março/21 apresentou entre os leitos de UTIP geral e UTIP COVID-19 uma média de permanência de 38,82%. Salvo os pacientes crônicos (04 pacientes com média de permanência de 60 a 300 dias).

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

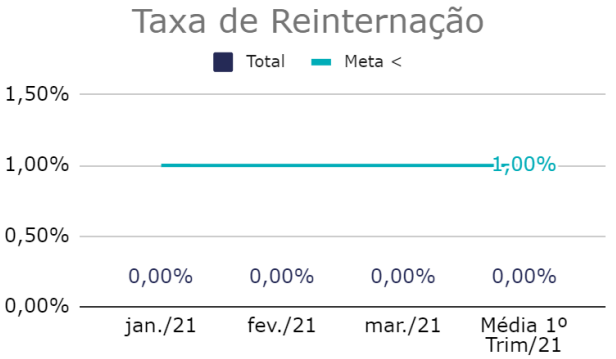
5.2.2 Taxa de Mortalidade

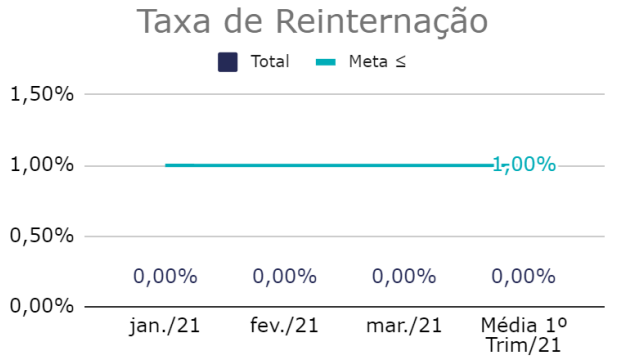




Análise crítica: Não houve registro no período.

5.2.3 Taxa de Reinternação



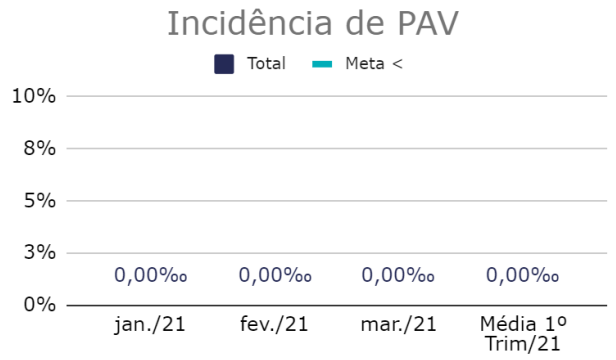


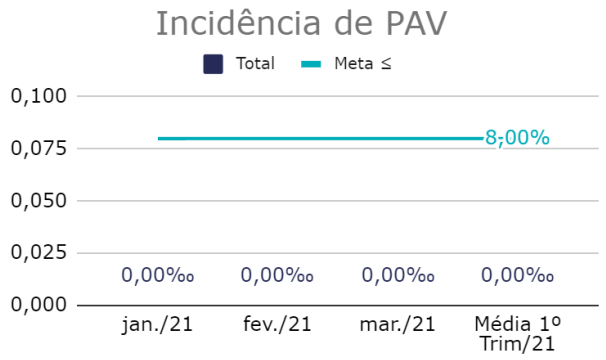
Análise crítica: Não houve registro no período.

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

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

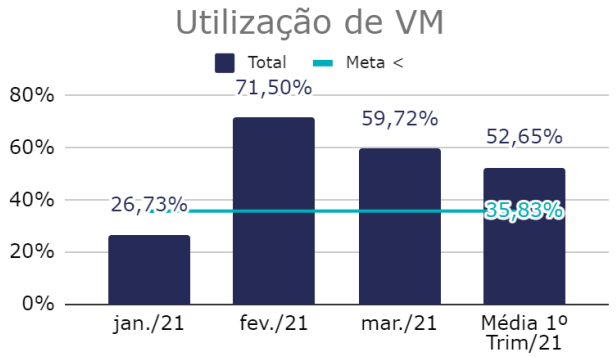
5.3.1 Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV)

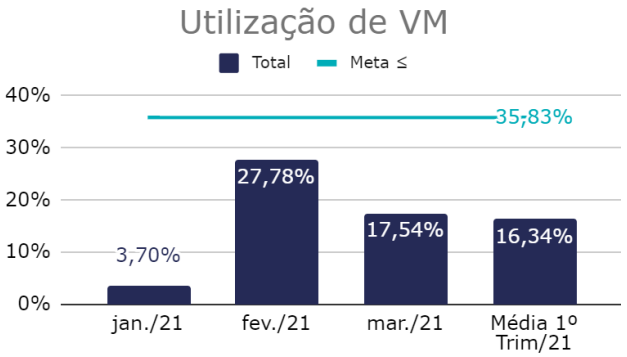




Análise crítica: Não houve registro no período.

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)

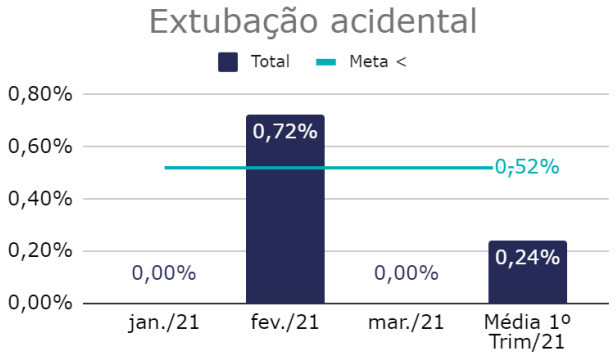


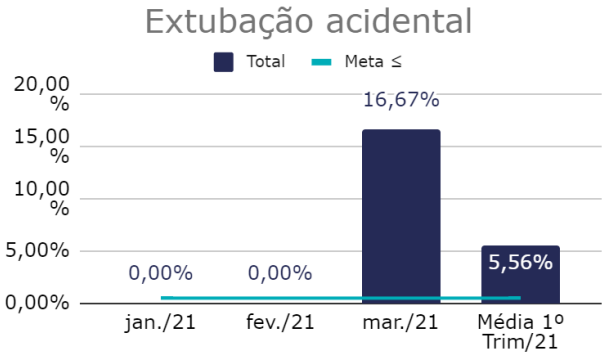


Análise crítica: O período de março/21 apresentou, entre os leitos de UTIP geral e UTIP COVID-19, uma diminuição na na taxa de utilização de VM, sendo que na UTIP geral a taxa permaneceu acima da meta e na UTI COVID permaneceu abaixo. Ressaltando que na UTI geral temos 03 pacientes de longa permanência.

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

5.3.3 Incidência de extubação acidental

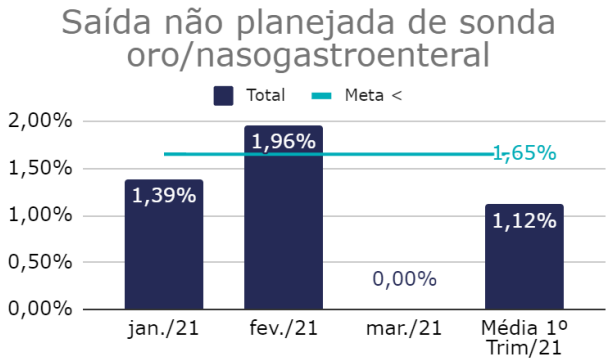


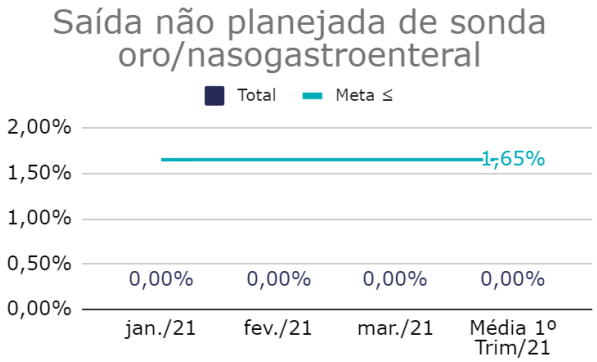


Análise crítica: Referente aos leitos da UTIP COVID-19, houve 01 evento de extubação não-programada em um paciente com diagnóstico de prematuridade/suspeita COVID. Apesar do paciente estar sem sedação a fim de programar extubação, durante o manuseio agravado pela agitação, houve a ocorrência não-planejada. Após o evento foi realizado treinamento *in loco* a fim de melhorar os cuidados com pacientes críticos e reorientação da equipe sobre posicionamento do paciente em programação de extubação, caso necessário.

referente aos leitos UTI Geral não houve registro no período.

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

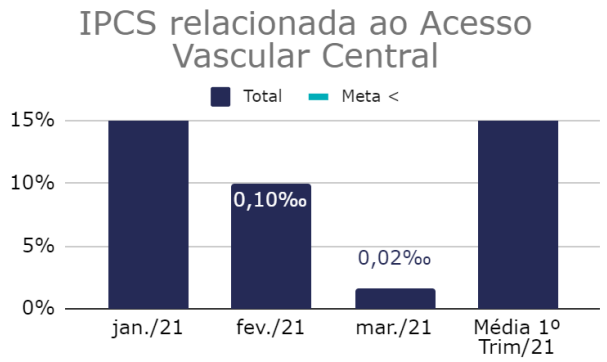


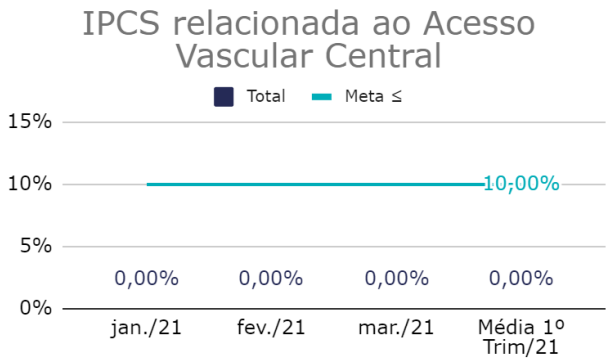


Análise crítica: não houve registro neste período.

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

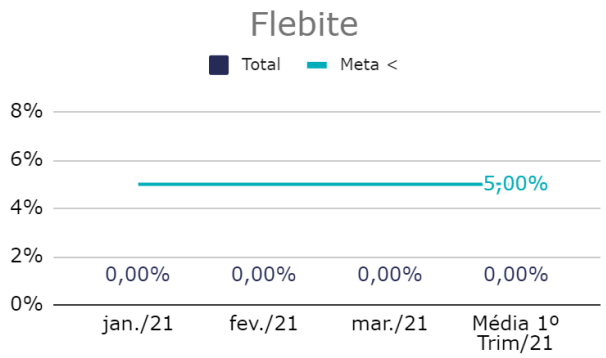
5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central

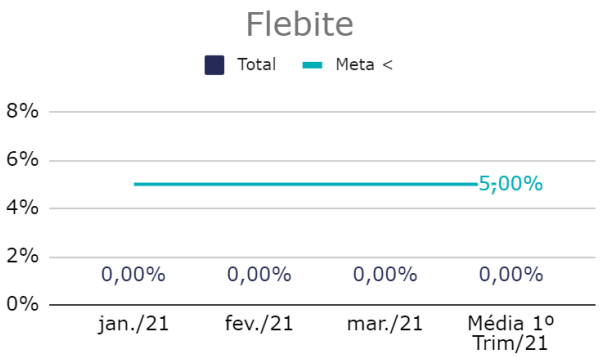




Análise crítica: o mês de março/21 UTI Geral diminuiu índice 0,08% intensificando ações dentro da unidade e permanecendo dentro da meta. UTI Covid não houve registro.

5.3.6 Incidência de flebite

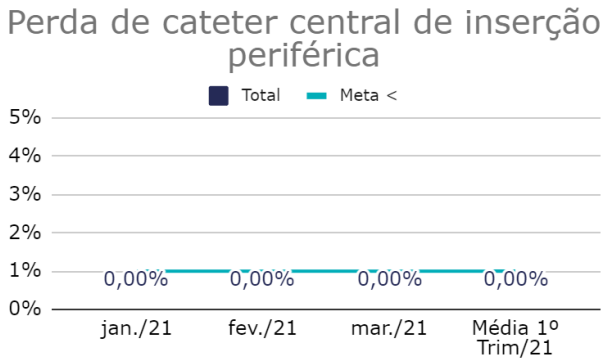


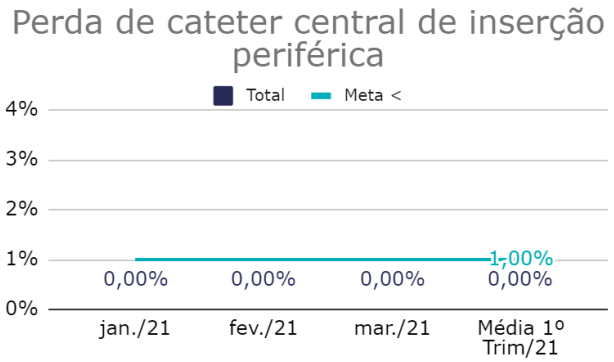


Análise crítica: não houve registro neste período.

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

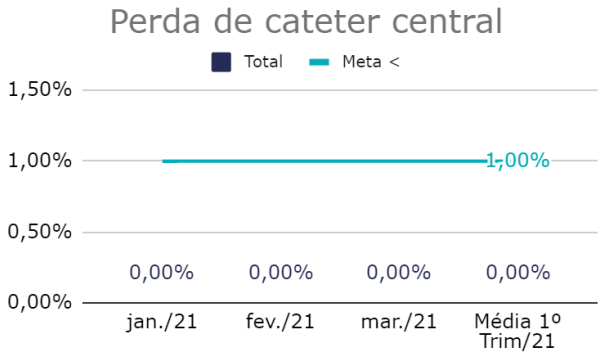
5.3.7 Incidência de perda de cateter central de inserção periférica (PICC)

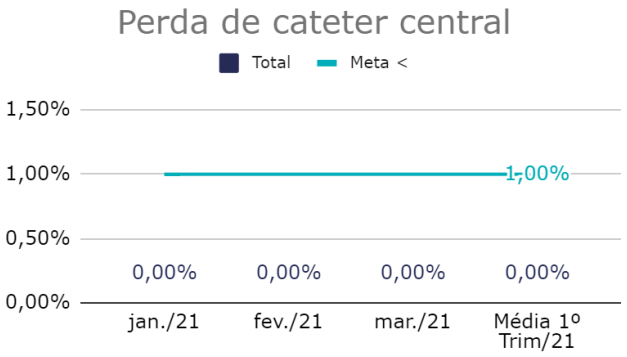




Análise crítica:não houve registro neste período

5.3.8 Incidência de perda de cateter central

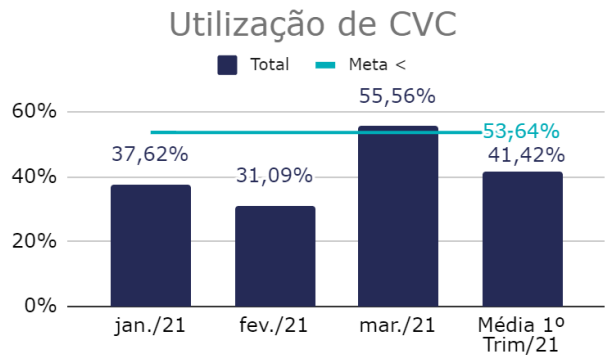


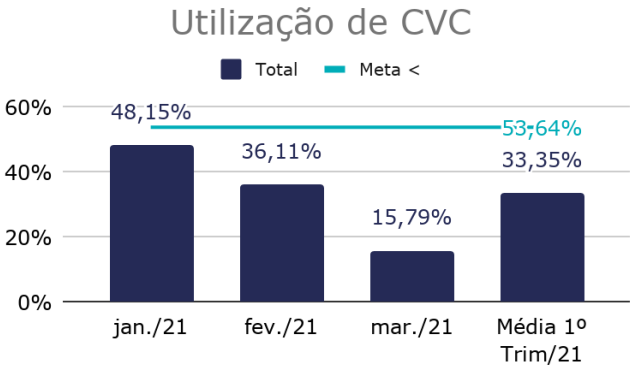


Análise crítica: não houve registro neste período

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

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

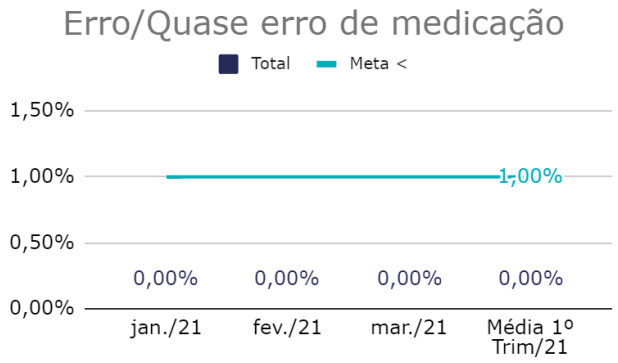


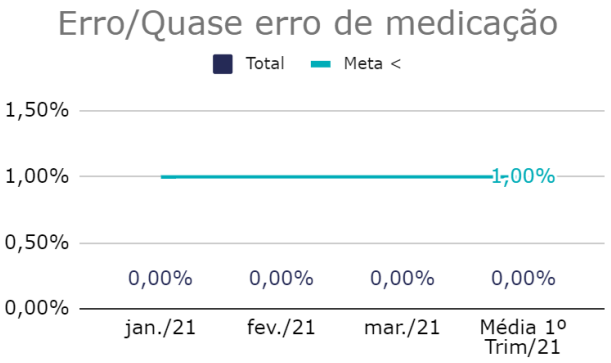


Análise crítica: referente a UTIP Geral a taxa de utilização de CVC teve aumento 24,47% em comparação ao período anterior de acordo com a gravidade dos pacientes e pelo número de adesões.

Referente a UTIP Covid-19 a taxa de utilização de CVC apresentou diminuição 20,32% em comparação ao período anterior.

5.3.11 Erro/Quase erro de medicação

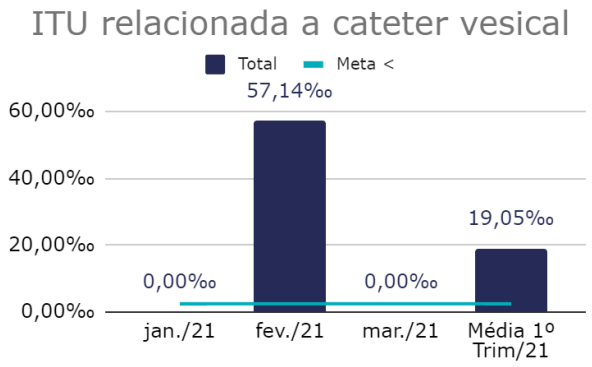


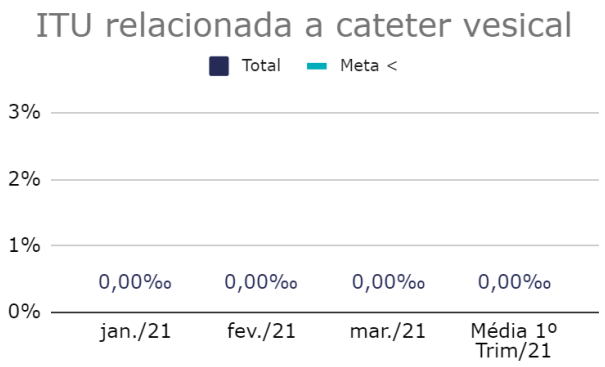


Análise crítica: não houve registro no período, a unidade realiza ferramentas diariamente de dupla checagem entre a equipe, folha de cálculo de medicações, carimbo MAV.

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

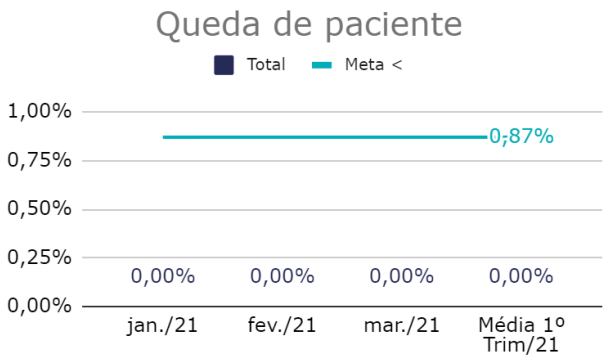
5.3.12 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical

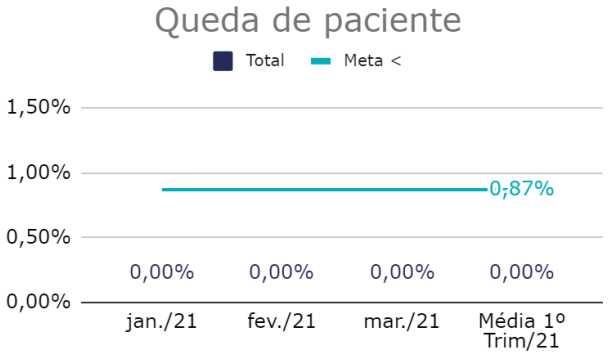




Análise crítica: não houve registro no período.

5.3.12 Incidência de Queda de Paciente

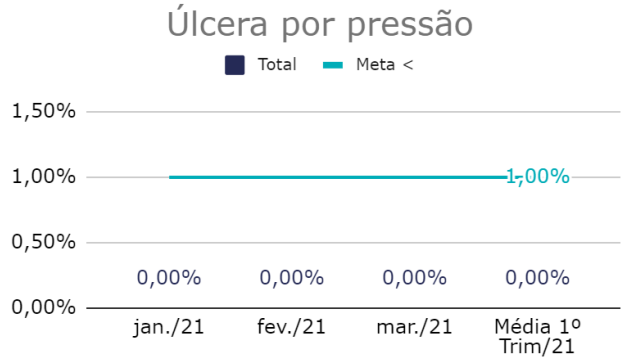


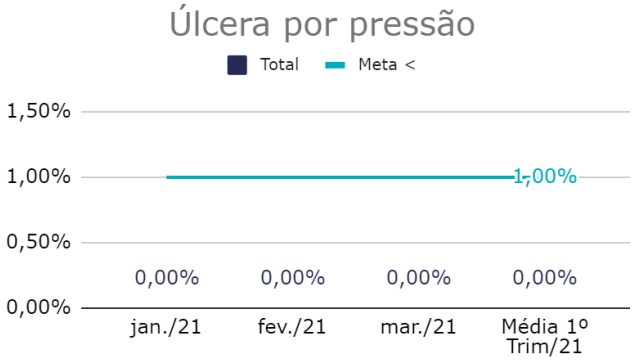


Análise crítica: não houve registro no período.

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

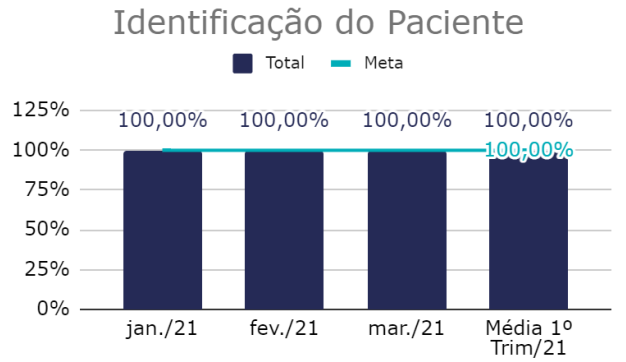
5.3.12 Índice por Úlcera de Pressão

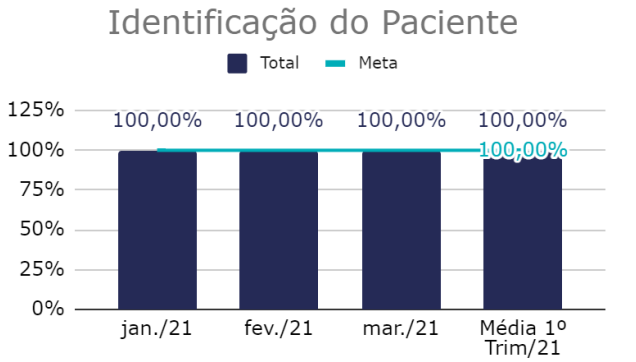




Análise crítica: não houve registro no período.

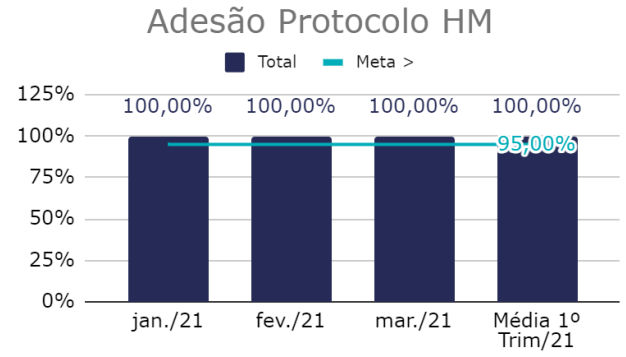
5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente

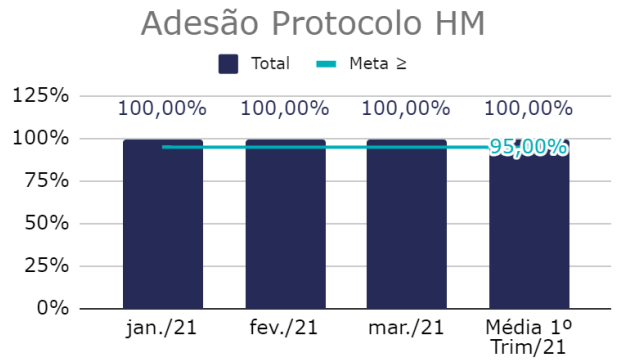




Análise crítica: Todos os pacientes foram identificados.

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos





Análise crítica: mantivemos a adesão em 100% no protocolo.

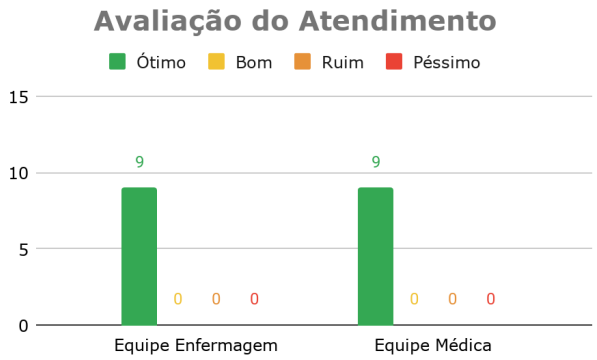
UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

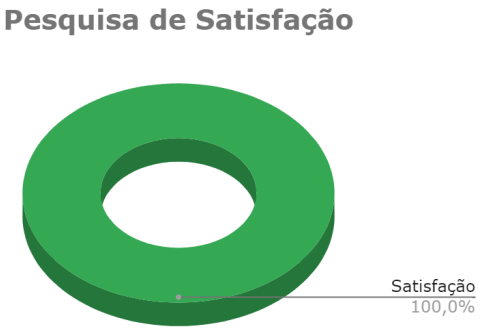
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela unidade. 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, é possível identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. No período avaliado, tivemos o total de 09 (nove) formulários preenchidos. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

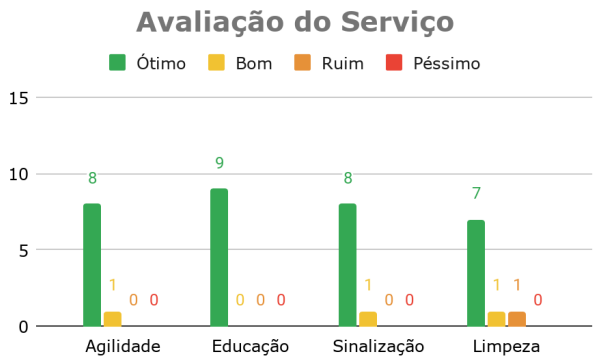


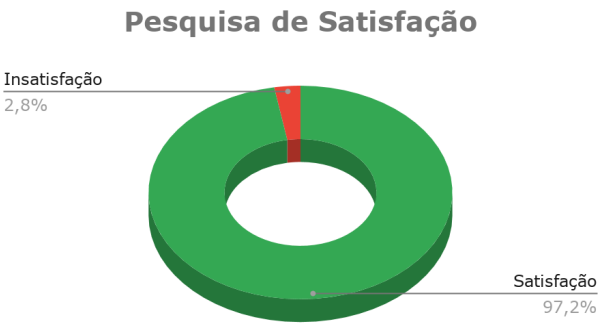


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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

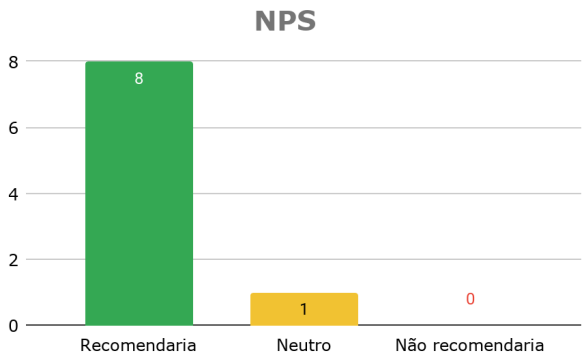
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 97% dos usuários da UTI Pediátrica, onde 3% representado pela insatisfação em relação a equipe de higienização que após a mudança dos seus colaboradores foi observado diminuição da presença na unidade, sendo assim alinhado fluxo de horários prioritários para atender a demanda.

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, 90% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Pediátrica.

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

6.2 Manifestações

6.1.2 Registros na Ouvidoria

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

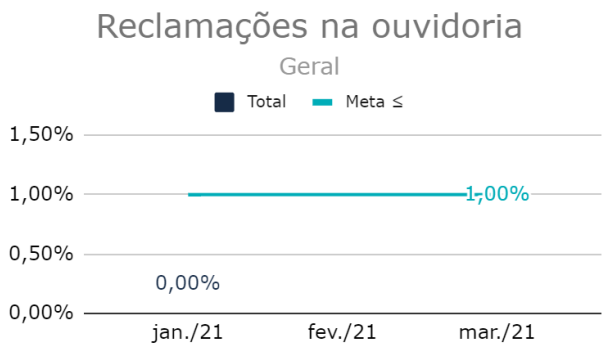
Nº Manifestações	
Sugestão	1
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	4
Em Branco	3

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

Data	Tipo	Relato do Usuário	Ação
02/03/2021	Elogio	"Estão de parabéns a equipe médica e de enfermagem, somente agradecer por tudo que fizeram por tudo que vocês fizeram pelo meu filho, que Deus abençoe vocês. Grata por tudo. Obrigada"	Feedback para a equipe.
05/03/2021	Elogio	"Que equipe maravilhosa, os cuidados, carinho e amor com paciente todos são excelentes."	Feedback para a equipe.
16/03/2021	Crítica	"A única coisa que eu não gostei foi da qualidade das poltronas. Péssima"	Manifestação será encaminhada para o setor responsável pela Infraestrutura do Hospital.
18/03/2021	Sugestão	"Poderia ter poltronas para as mães de qualidade, que deitasse. poderia ter televisão para poder distrair um pouco e sinal de internet gratuita, muitas pessoas não tem condição de ter crédito para falar com os familiares"	
22/03/2021	Elogio	"Ótimo atendimento. Equipe maravilhosa"	Feedback para a equipe.
23/03/2021	Elogio	"Amei todos, recomendo esse hospital, equipe de enfermagem espetacular, sem palavras para descrever ótimo atendimento."	Feedback para a equipe.

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

6.1.2 Reclamações na Ouvidoria



Análise crítica: Não houve registro nesse período.

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- Capacitação com Enfermeiras avaliação da escala de Braden Q;
- Capacitação da equipe no Manuseio Bomba Seringa; e
- Implantação do Quadro Kanban.

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