Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

2022

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICA DE SAÚDE
Luciana Cardoso

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 5

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 5

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01025/2021 6

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES 7

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE 7

4. FORÇA DE TRABALHO 7

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT 7

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto 30 leitos 7

4.1.2 Dimensionamento DA UTI COVID 8

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 12

4.3.1 Absenteísmo 12

4.3.2 Turnover 12

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho 13

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 13

5.1 Indicadores - Quantitativos 14

5.1.1 Saídas 14

5.1.2 Taxa de Ocupação 16

5.2 Indicadores - Qualitativos 17

5.2.1 Média de Permanência 17

5.2.2 Taxa de Mortalidade 18

5.2.3 Taxa de Reinternação 19

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 20

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM) 20

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 21

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 21

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 22

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 23

5.3.6 Índice de úlcera por pressão 24

5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente 24

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 25

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 26

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 26

6.1.1 Avaliação do Atendimento 26

6.1.2 Avaliação do Serviço 27

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 27

6.2 Manifestações 28

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação 28

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital 29

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO 30

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;

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

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01025/2021

Em 01/12/2021 iniciou o novo convênio 01025/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (quarenta) leitos de UTI Adulto**, sendo **20 (leitos) leitos** ao cuidado intensivo de pacientes em estado clínico geral e obstétrico, **10 (dez) leitos** para pacientes cardiológicos, **10 (dez) leitos** para pacientes graves oriundos da Pandemia do COVID-19 (Coronavírus), garantindo a assistência em conformidade com a Instrução Normativa RDC 07 de 24 de fevereiro de 2010, do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária e outras legislações pertinentes, que dispõem sobre os requisitos mínimos para o funcionamento de um UTI.

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

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (INPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

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

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 116 (cento e dezesseis) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto - 30 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	☑
	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	7	6	↓
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	7	☑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	35	32	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	32	↓
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	0	0	☑
Total		**91**	**86**	↓

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

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

4.1.2 Dimensionamento TA UTI COVID - 10 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	3	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	11	11	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	11	11	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**30**	**30**	☑

Fonte: Santos - HGA - UTI Adulto (40 leitos) - rev 08 a - execucao 01-assinado

Mediante aos quadros acima, verificamos que 95,87% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que estamos em busca de novos profissionais para as vagas em aberto através dos nossos processos seletivos já agendados para o final de julho/22 com contratação prevista para primeira quinzena de agosto.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI (30 leitos)	Assistente Administrativo	01 (M/T). Monyke Silva	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Isabelle Souza Prado	N/A
		02 (M/T). Erica Oliveira dos Santos	N/A
		03 (M/T). Maisa dos Santos Evangelista	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). William dos Santos	502.778
	Enfermeiro	01 (D). Elaine Silva Liberato	555.211
		02 (D). Danielle Santos Rodrigues da Silva	127.666
		03 (D). Gizele de Souza Albuquerque	430.809
		04 (D). Marjory Beatriz de Oliveira	585.288
		05 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		06 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		07 (D). (**Vaga em aberto)** Colaborador afastado INSS - curto período	
		08 (N). Adriana Santana Nery	451.059
		09 (N). Richele dos Santos Teixeira	285.730

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

		10 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		11 (N). Eduarda Silva de Andrade	447.587
		12 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		13 (N). Natalia da Silva Moraes Nascimento	626.893
		14 (N). Erica Sousa Barreto	256.268
	Enfermeiro - Trat. Dialítico	01 (M/T). Jeferson Francisco de Souza	230.952
		02 (M/T). Aline Araujo da Silva	636.573
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carolina Souza Santos de Jesus	1.472.086
		02 (D). Kelly Cristina Rodrigues Perez	1.305.914
		03 (D). Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		04 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
		05 (D). Barbara Cristina Vietes Martines	1.450.663
		06 (D). Natália Nascimento de Oliveira	956.896
		07 (D). **Vaga em aberto** (Ednaldo afastado INSS)	
		08 (D). Evellyn Miranda de Almeida	1.594.171
		09 (D). **Vaga em aberto**	
		10 (D). Camila Emanuela Games Alves	1.148.917
		11 (D). Liliane Alves dos Santos	1.523.033
		12 (D). Bruna de Jesus Correia dos Santos	1311.160
		13 (D). **Vaga em aberto**	
		14 (D). Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
		15 (D). Diana Fernandes de Souza	1.581.503
		16 (D). Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		17 (D). Michele do Nascimento	1.431.741
		18 (D). Jorge Alexandre dos Santos OLiveira	727.080
		19 (D). Luciene Raquel Silva Barreto	1.493.343
		20 (D). Carolina Pinto Macedo	302.271
		21 (D). Tarciana Paulo de Araujo	1.482.689
		22 (D). Edilene Santos Pereira	1.385.661
		23 (D). Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		24 (D). Solange Conceição Correia de Lima	1.172.873
		25 (D). Andressa Dias Gonzales	1.302.227
		26 (D). Angela Batista da Silva	546.344
		27 (D). Erick Leoncio de Freitas	1.138.619
		28 (D). Maria Cristina Souza da Silva	1.033.409
		29 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		30 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		31 (D). Thais Rodrigues Soares dos Santos	1.517.656

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

		32 (D) Livia Pontes dos Santos	1.545.007
		33 (D) Andrea dos Santos	1.665.856
		34 (D) Viviane de Morais Rodrigues	1.511.544
		35 (N) Ademar Wellington Tadeu do Val	1.576.941
		36 (N). Magaraiza Alenor Miranda	351.736
		37 (N). (**Vaga em aberto) -** Maria Vilani afastamento INSS	
		38 (N). Jaqueline Oliveira da Silva	1.164.111
		39 (N). Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
		40 (N). Marly Lyra dos Santos Silva	861.390
		41 (N). Monica Cardoso Fonseca	1.402.078
		42 (N). Talyta de Lima Vicente	1.518.415
		43 (N). Ricardo Rodrigues Oliveira	1.164.745
		44 (N). Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		45 (N). Renato Sanches Farias	915.415
		46 (N). Veronica Andrade Silveira	1.603.183
		47 (N). Leandro Pereira da Silva	1.516.952
		48 (N). Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
		49(N). Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		50 (N). Julio Cesar dos Santos	1.048.491
		51 (N). Renato Santo Fé	1.544.909
		52 (N). Erica Cristina de Sousa Maniçoba	1.430.896
		53 (N). Iris Fernanda Rodrigues	671,536
		54 (N). Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		55 (N). Débora Costa Calixta	1.381.829
		56 (N). Deisiane Alves da Silva	1.250.439
		57 (N). Marcelo Novaes Monteiro	763.668
		58 (N). Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
		59 (N). Jhonathan Cassemiro da Silva	1.281.894
		60 (N). Adriana da Silva Tibiriça	746.932
		61 (N). Verenice silva Cesar de Souza	591.589
		62 (N). Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		63 (N). Stephen Costa de Morais	1.464.418
		64 (N). Jucielma Barreto Alves	1.410.992
		65 (N). Veruska Rafaela S Correia	926.013
		66 (N). Josiana Marciana da Silva	1.586.458
		67 (N). Thiago Luiz da Silva	1.343.974

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

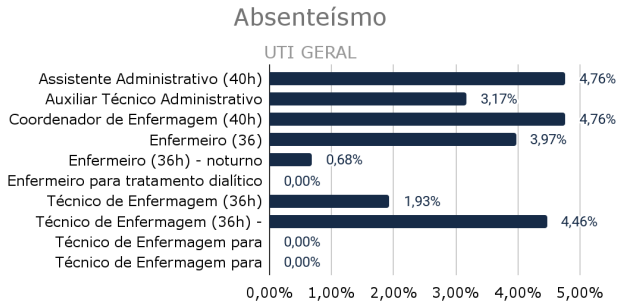
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Gabriel Jacintho Souza	1.504.088
		02 (N). Clea de Oliveira Silva	123.2367
UTI COVID (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Fabio Souto dos Reis	N/A
	Enfermeiro	01 (D). Paulo Sergio Carrinho Mendes	123.413
		02 (D). Victor Luiz Pereira da Silva	574.562
		03 (D). Ellen Karina dos Santos	444.011
		04 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		06 (N). Lady Daiane Carvalho Maimone	612.724
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carla Goez Bezerra	662.932
		02 (D). Tatiane Santos Oliveira	1.640.536
		03 (D). Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		04 (D). Marcelo de Souza	1.574.317
		05 (D). Bruna Leite da Silva	1.052.134
		06 (D). Iris Siqueira Lopes Silva	1.568.393
		07 (D). Thais da Silva Santos	995.048
		08 (D) Luciano de Campos Candido.	988.154
		09 (D). Marcia Luana de Lima Santos	546.344
		10 (D). Rogerio das Chagas de Oliveira	1.005.801
		11 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		12 (N). Mirela Canario Reis	1.337.661
		13 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		14 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		15 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		16 (N). Gabrielle dos Passos Bispo	1.320.847
		17 (N). Aline Roberta Romanin Gonvalves	1.021.595
		18 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		19 (N). Julia de Assis Severi	1.697.669
		20 (N). Andreia Cristina de Souza	1.648.416
		21 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		22 (N). Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
		02 (N). Alexsandro da Silva Mattos	562.673

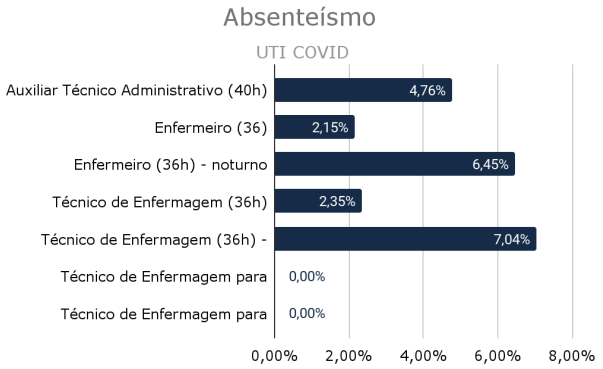
Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

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

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

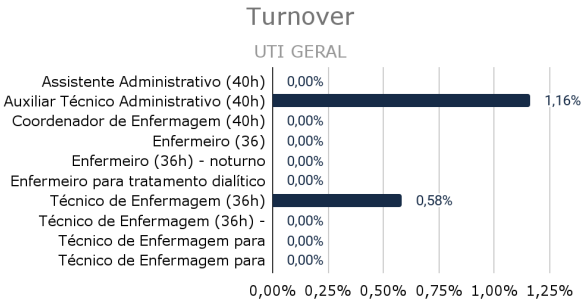
4.3.1 Absenteísmo

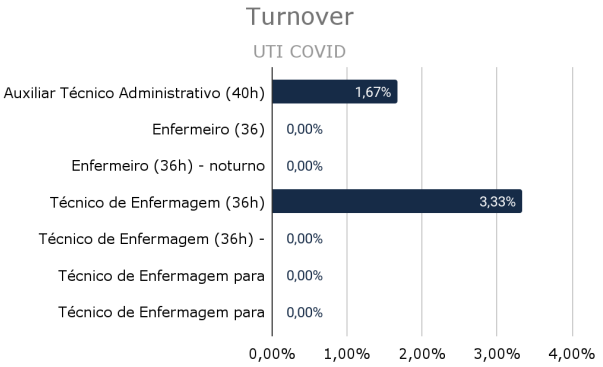




Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/06/2022 à 10/07/2022), 73 (setenta e três) ausências de funcionários foram identificadas, sendo 55 (trinta) classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 18 (dezoito) por falta injustificada. Destas ausências, 09 (nove) corresponderam a equipe de enfermeiros, 59 (cinquenta e nove) a equipe de técnicos de enfermagem, 04 (quatro) a equipe administrativa e 01 (uma) coordenação.

4.3.2 Turnover



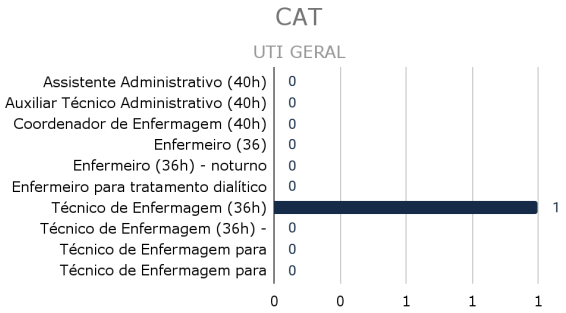


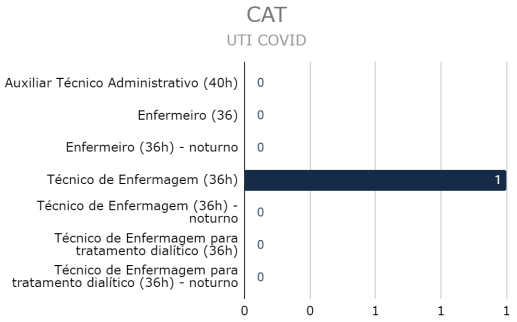
Durante o mês de referência (11/06 à 10/07/2022) houveram 03 (três) processos admissionais e 03 (três) processos demissionais. Devido ao encerramento de disponibilidade de técnicos em banco de talentos iremos iniciar

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

nossos processos seletivos em busca de profissionais em julho/2022 para contratação em agosto/22.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)





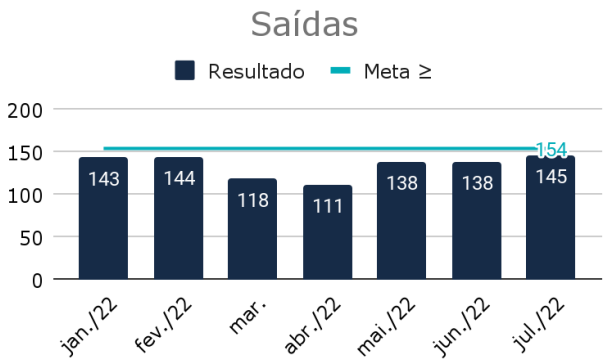
No mês de referência houve 02 (dois) registros de acidente de trabalho de risco ocupacional onde foi prestado todo acolhimento e atendimento necessário seguindo o protocolo estabelecido pelo SESMT. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto 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. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	110
Transferência Externa	1
Óbitos < 24h	4
Óbitos > 24h	30
Total	**145**

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas das unidades de terapia intensiva, o que compreende: alta, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram realizadas 145 saídas, a taxa de ocupação esteve de acordo com as vagas solicitadas via NIR e de acordo com planilha de vagas disponíveis e fichas aceitas pelo NIR. Foram rejeitadas 11 solicitações de vagas de UTI pelo núcleo interno de vagas no período, sendo 03 fichas rejeitadas por óbito na origem,04 pacientes sem condições de transporte, 01 paciente foi aceito em outro serviço, 01 paciente não possuía teste rápido que descartaria covid-19 para ser transferido para UTI UCO, 02 fichas que a origem alterou o recurso da solicitação. Mantivemos 39 leitos operacionais, 01 leito bloqueado para realização terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria, no dia 15/07/2022 a diretoria técnica do Hospital Guilherme Álvaro definiu a mudança dos leitos da UTI térreo Geral (08 leitos)

para UTI COVID -19 com 10 leitos operacionais,podemos observar proximidade atingimento de metas. Lembramos que as fichas colocadas no grupo do NIR são apenas para ciência da equipe e priorizando atender pacientes e morbidades que estejam dentro da referência do Hospital Guilherme Álvaro.

- 19 leitos destinados a UTI Geral - **UTI 2ºandar e térreo**
- 10 leitos destinados a unidade coronariana - **UTI 1ºandar**
- 10 leitos destinados ao tratamento da Covid 19 - **UTI Térreo**

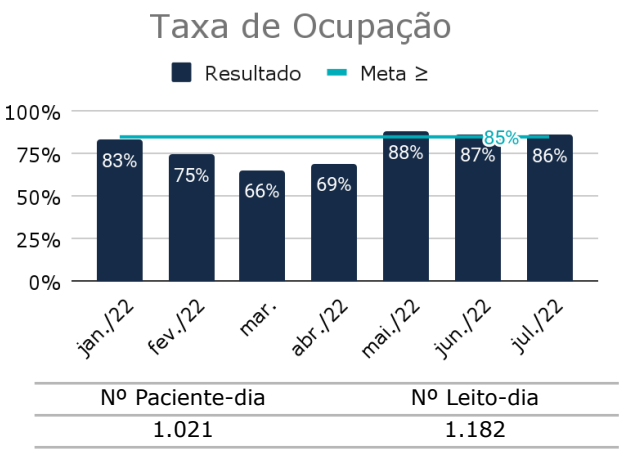
UTI Geral: 68 saídas, sendo 48 transferências internas realizadas devido a melhora no quadro, 19 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação e 1 óbito com tempo de internação menor que 24 horas. Os óbitos menores de 24 horas se devem ao transporte inadequado e risco de transporte assumido pela origem, apesar das orientações de transporte seguro da origem. Orientamos responder na ficha CROSS as condições de transporte à admissão.

UTI coronariana: 58 saídas, sendo 53 transferências interna com melhora no quadro,01 transferência externa para o Hospital Santa Casa de Misericórdia de Santos, 4 óbitos com tempo de internação maior que 24 horas.

UTI Covid-19: 19 saídas, sendo 09 transferências internas, 07 óbitos com tempo de internação superior a 24 horas, 03 óbitos com tempo de internação menor que 24 horas. Os óbitos menores de 24 horas se devem ao transporte inadequado e risco de transporte assumido pela origem, apesar das orientações de transporte seguro da origem. Orientamos responder na ficha CROSS as condições de transporte à admissão.

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

5.1.2 Taxa de Ocupação



Análise crítica: Após ação junto ao NIR e diretoria HGA mantivemos a taxa de ocupação dentro de metas preconizadas por AMIB e comissões de eficiência com benchmarking hospitais acreditados para as melhorias, embora a modificação UTI Térreo para unidade COVID possa sofrer influência da demanda pandêmica. A taxa de ocupação global envolve os leitos de terapia intensiva geral, UCO e Térreo. Foi encontrada uma taxa de ocupação de 81,3% na unidade de terapia intensiva destinados ao tratamento da Covid-19,com aumento no início do mês de solicitações de vagas de uti via cross, o que gerou alteração no quantitativo de leitos operacionais já mencionado.

Nos leitos destinados a unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 87,42%, tivemos adequações no gerenciamento de leitos realizados pela diretoria, reduzindo o número de reservas técnicas para outras especialidades, deixando os leitos de UCO direcionados para as demandas de doenças cardiovasculares, dando suporte ao setor de hemodinâmica e vagas externas que demandam o suporte da UCO realizadas pelo NIR o que garante grande parte da nossa demanda. Outro ponto são as vagas de UTI para o suporte ao projeto porta-balão. Tivemos 4 solicitações de vagas para o porta-balão, mas 01 caso que atendia os critérios de inclusão, sendo os demais casos admitidos na UCO

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

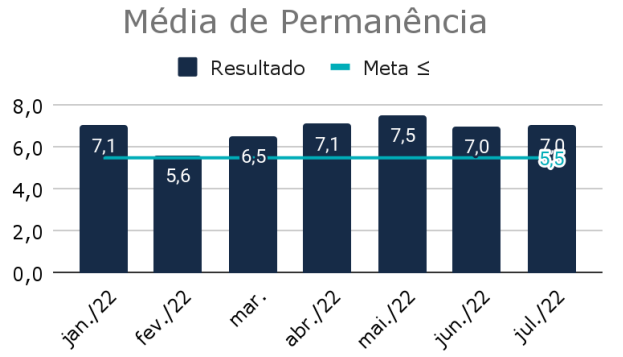
para avaliação posterior e verificação da real necessidade da solicitação de cateterismo.

Na UTI geral encontramos uma taxa de ocupação de 87,69%, mantivemos a estratégia de absorção de solicitações de vagas internas, dando apoio de suporte intensivo para os leitos de enfermaria e reservas das cirurgias eletivas, vagas externas reguladas via CROSS que são ofertadas para essa unidade. A unidade também oferece suporte para pacientes que necessitam de terapia renal substitutiva nas enfermarias, foram realizadas 40 sessões de terapia renal substitutiva no mês de Julho. Ofertamos vagas externas para pacientes com diagnóstico de insuficiência renal aguda, realizando no mês de referência 47 sessões de terapia renal substitutiva para este perfil de paciente.No dia 18 de junho o serviço de hemodiálise foi interrompido devido a necessidade adequações técnicas no fornecimento de água para as UTIs o que reduziu o quantitativo mensal de terapias renais realizadas.

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

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
1.021	145

Análise crítica: A média de permanência e giro de leitos refere-se a um indicador de UTI, mas não só da UTI, refletindo o funcionamento do hospital e SUS como um todo. Ou seja, dependemos da engrenagem interligando UTI e unidades de internação, além da referência SUS para recursos os quais não dispomos como cirurgia cardíaca, marcapasso, estes que ultimamente têm impactado mais diretamente neste indicador. Estamos à disposição para ajustes que a diretoria do hospital julgar pertinente para melhoria deste indicador. Indisponibilidade de leitos e dias evitáveis são um desafio para ajuste neste ponto do processo, mantivemos a média de 3 dias evitáveis nas altas da UTI.

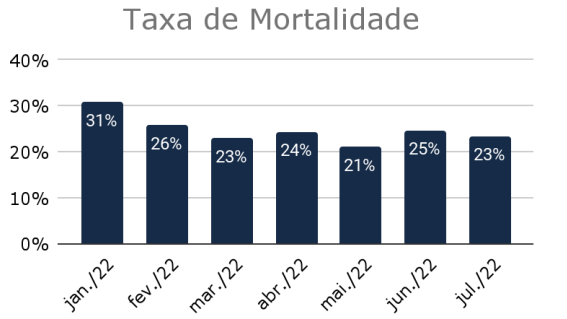
Na **UTI Geral** a média de permanência encontrada foi de 8,16 dias, um aumento de 1,5 dias comparado ao mês anterior . Mesmo com o alinhamento com o NIR s na busca da redução dos dias evitáveis, encontramos dificuldades na busca por leitos de enfermaria prejudicando este indicador.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 4,67 dias, redução considerável comparado ao mês anterior , diarismo atuante com médicos especialistas em cardiologia são destaque nesse indicador, contribuindo para o giro de leito.

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

UTI COVID-19 o tempo médio foi de 9,35 dias de internação, tivemos um aumento do SAPS médio dos pacientes internados nesse período, aumento da gravidade e necessidade de um maior tempo de uso de ventilação mecânica o que implica diretamente no indicador, como protocolo da infectologia os pacientes necessitam de 02 testes negativos para serem transferidos para a enfermaria, impedindo o giro rápido dos leitos.

5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
34	145

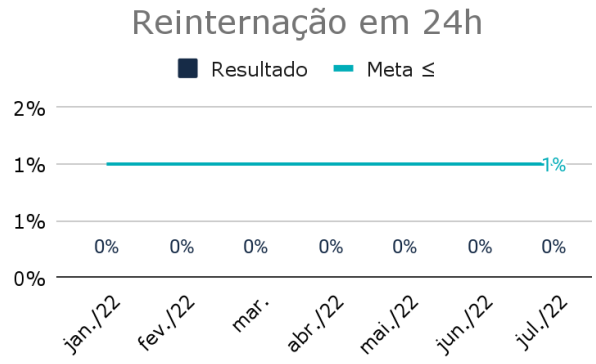
Análise crítica: UCO mortalidade encontrada 6,9% , SAPS MÉDIO 44,38 de e esperada de 10,5% conferindo SMR de 0,65.

UTI COVID mortalidade encontrada 55% SAPS MÉDIO 58,06 versus esperada de 31,8% conferindo SMR de 1,82.

UTI segundo andar mortalidade encontrada 34,43%, SAPS MÉDIO 62,53 versus esperada de 41,2% conferindo SMR de 0,83.

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

5.2.3 Taxa de Reinternação

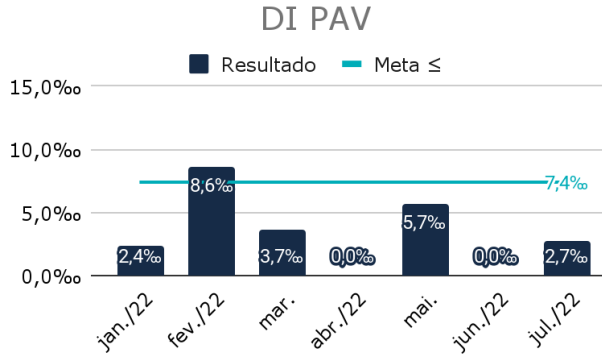


Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	147

Análise crítica: Não tivemos reinternações em 24 horas garantindo compromisso com a alta segura dos pacientes conforme série histórica.

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)

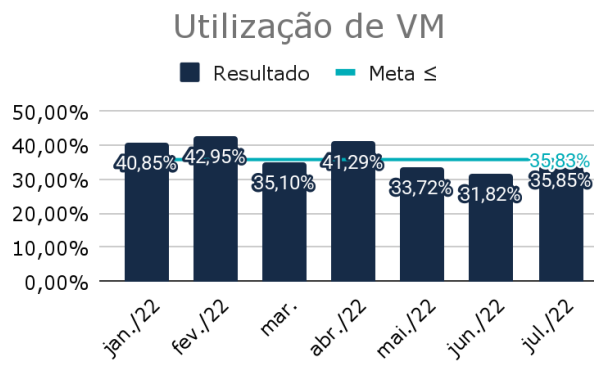


Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
1	366

Análise crítica: Tivemos 01 caso notificado de PAV, durante as visitas multidisciplinares discutimos as metas ventilatórias individualizadas, buscamos com os bundles de prevenção reduzir cada vez mais este indicador.

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

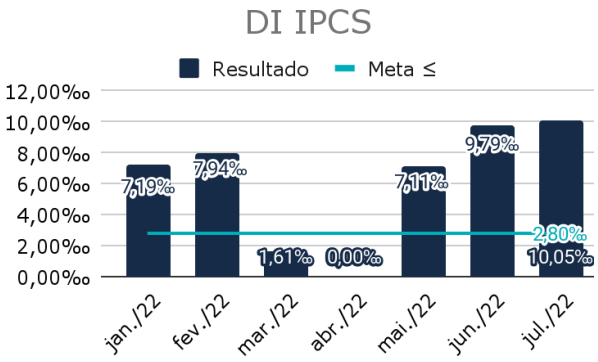
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
366	1.021

Análise crítica: Tivemos dois meses de diminuição na taxa de utilização de VM, com aumento novamente no último mês. Isso se deve aos pacientes traqueostomizados e em uso de VM com difícil desmame. Seguimos com as medidas para desmame, com testes e treinos de autonomia.

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

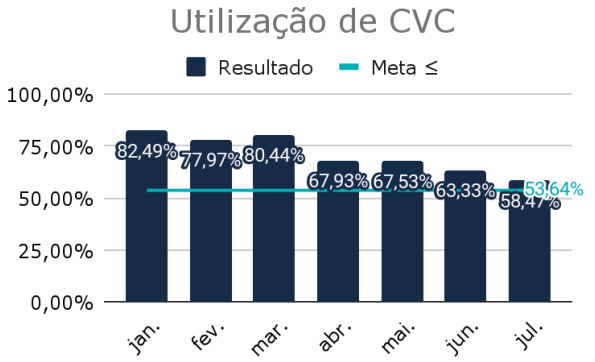


Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
6	597

Análise crítica: Temos esse indicador como meta de melhoria, nosso treinamento mensal foi pensado com o propósito da redução de números de casos de IPCS.

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

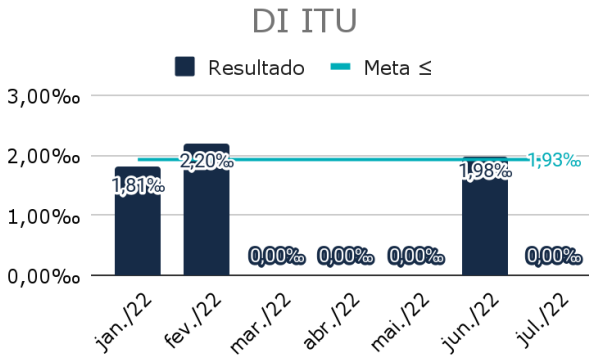
5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
597	1.021

Análise crítica: Obtivemos uma redução na taxa de utilização de cateter venoso central também decorrente da manutenção nas linhas de fornecimento de água para terapia substitutiva renal que impediram novos aceites de pacientes com esse perfil de necessidade, o que corrobora para essa redução.

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

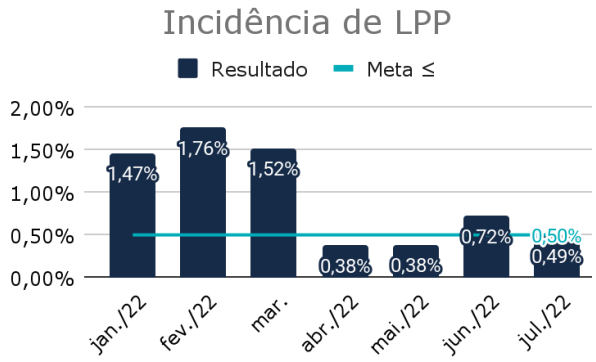


Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	546

Análise crítica: Até a presente data não recebemos os indicadores de IRAS das UTI.

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

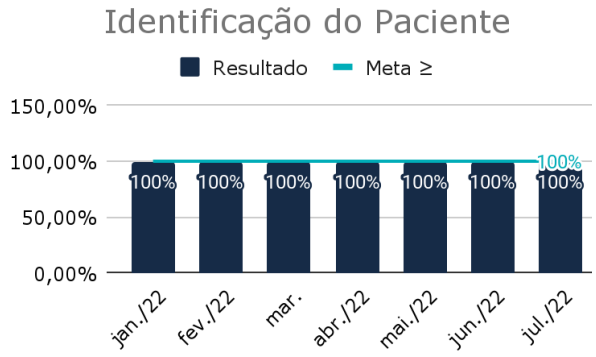
5.3.6 Índice de úlcera por pressão



Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
5	1021

Análise crítica: Temos mantido a vigilância sobre mudança de decúbito sinalizada em visita multiprofissional para redução deste indicador, realizamos uma sensibilização com os colaboradores reforçando a importância da prevenção de LPP.

5.3.7 Identificação do Paciente

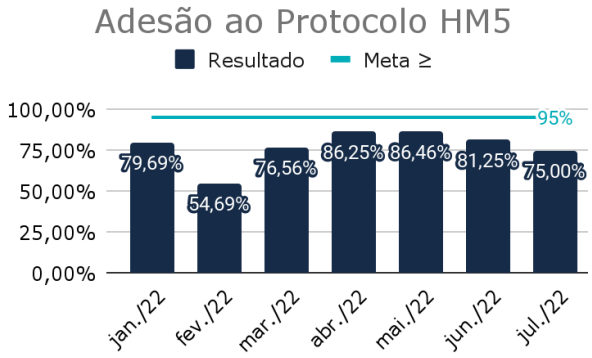


Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
1021	1.021

Análise crítica: Temos mantido nosso compromisso histórico de identificação de 100% dos pacientes admitidos na unidade.

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

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Nº Adesões	Nº de oportunidades observadas de higiene de mãos
144	192

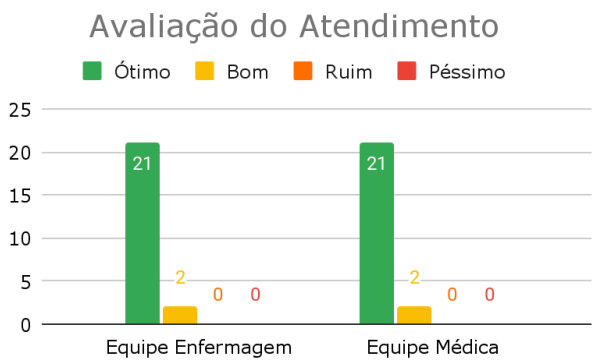
Análise crítica:. Ainda há oportunidade de melhoria para este indicador. Como plano de ação foram adicionados suporte com dispensadores álcool em gel no carrinhos beira-leito, reforçando também a importância dos 5 momentos.

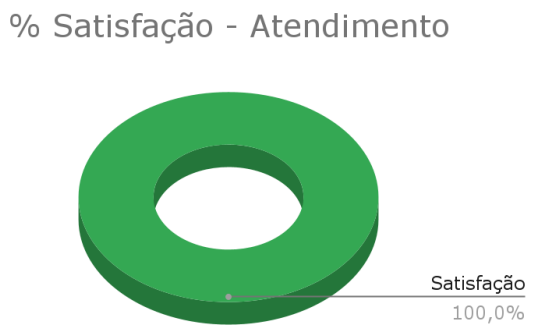
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **21 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

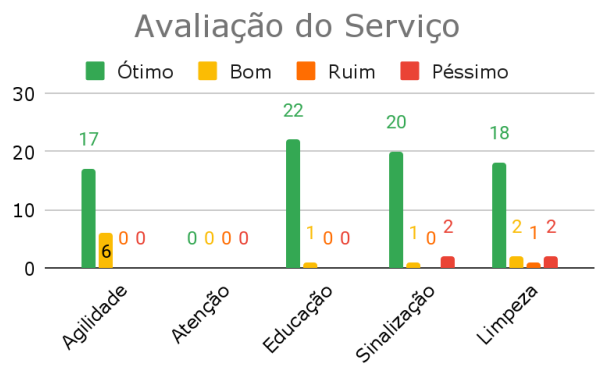
6.1.1 Avaliação do Atendimento

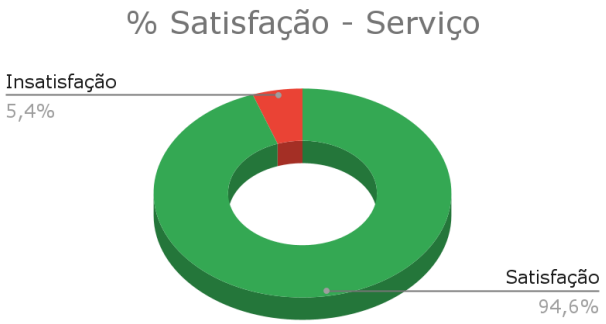




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período tivemos 21 avaliações que tiveram uma satisfação demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

6.1.2 Avaliação do Serviço



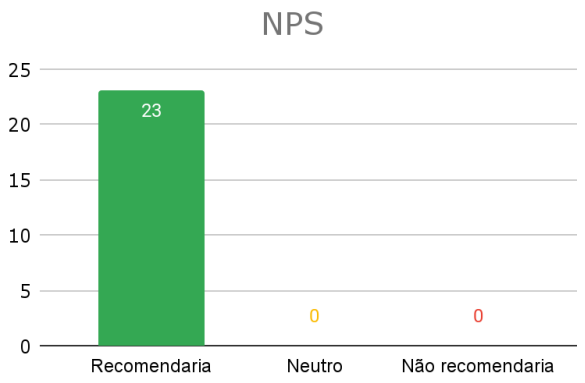


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.

O número correspondente a insatisfação é referente às sugestões dos pacientes, tais sugestões serão encaminhadas ao setor responsável.

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

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, 23 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.

6.2 Manifestações

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas.

Manifestações	
Sugestão	2
Crítica	2
Dúvidas	0
Elogio	15
Em Branco	4

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

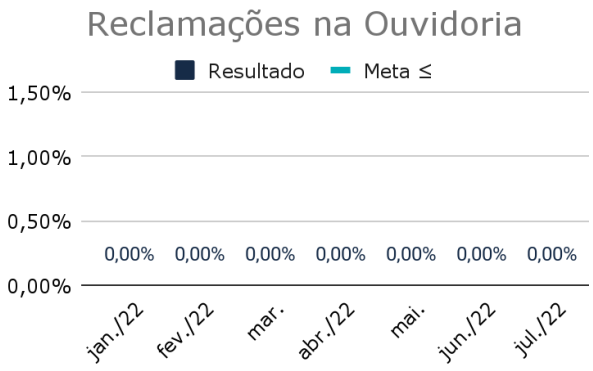
Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
29/07/2022	Elogio	QUERO AGRADECER A TODA EQUIPE SETOR UTI COVID. GRATIDÃO HA MEDICA LARISSA MEDICA MARCELA MEDICA JESSICA ENFERMEIRO PAULO TECNICA KARLA ENFERMEIRA TATIANA AGRADEÇO DE CORAÇÃO TODO O AMOR E CARINHO PRESTADOS!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
12/07/2022	Elogio	NESSA UNIDADE HOSPITAL EU ME SENTI MUITO BEM, ALEGRE E PAZ DEFICIENTE VISUAL TEC JORGE / MICHELE	
05/07/2022	Elogio	TODO SERVIÇO PRESTADO FOI MARAVILHOSO SOU GRATO À TODAS EQUIPES DE ENFERMAGEM E MEDICOS DE PLANTÃO.	
08/07/2022	Crítica	A COMIDA PODERIA MELHORAR OS INGREDIENTES SÃO BONS MAIS O PREPARO PESSIMO	Encaminhado Sau e comunicação ao setor de nutrição
08/07/2022	Elogio	ELOGIO A EQUIPE DA ENFERMEIRA LETICIA SÃO EXCELENTES OTIMOS PROFISSIONAIS	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
11/07/2022	Elogio	ATENDIMENTO BOM EM TODOS OS PLANTÕES	
13/07/2022	Elogio	PARABENS A FUNCONARIA ADRIANA BE FISIO MARY	
13/07/2022	Elogio	MUITO GRATA PELOS CUIDADOS COM MEU VÔ	
20/07/2022	Elogio	PARABENS PARA A EQUIPE DE ENFERMAGEM PRINCIPALMENTE DA ENFERMEIRA LETICIA	
21/07/2022	Elogio	PARABÉNS EQUIPE DA ENF DANIELA DEUS ABENÇOE	
22/07/2022	Elogio	NOTA MIL SATISFEITA E FELIZ MUITO BOM, GOSTEI TUDO BOM SEM OQUE RECLAMAR. PALAVRAS DO SR JACIEL.	
01/07/2022	Elogio	TODA EQUIPE MEDICA E ENFERMAGEM ATENTOS PACIENTES	
25/07/2022	Elogio	PARABÉNS	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/07/2022	Elogio	OTIMO	
27/07/2022	Sugestão	SUGESTÃO TER UMA TELEVISÃO NA UNIDADE PARA DISTRAÇÃO DO PACIENTE.	

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

27/07/2022	Elogio	PARABÉNS A EQUIPE, TODOS!!	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
27/07/2022	Crítica	MUITO BARULHO A NOITE	orientado equipe de enfermagem a minimizar barulhos a noite
01/07/2022	Sugestão	GOSTEI DO TRABALHO EM EQUIPE, TODAS PRESTATIVAS TEC CAROL, ADRIANA, EDILENE, SOL, ANDRESSA TACY	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
31/07/2022	Elogio	AGRADECER A TODAS AS EQUIPES	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital

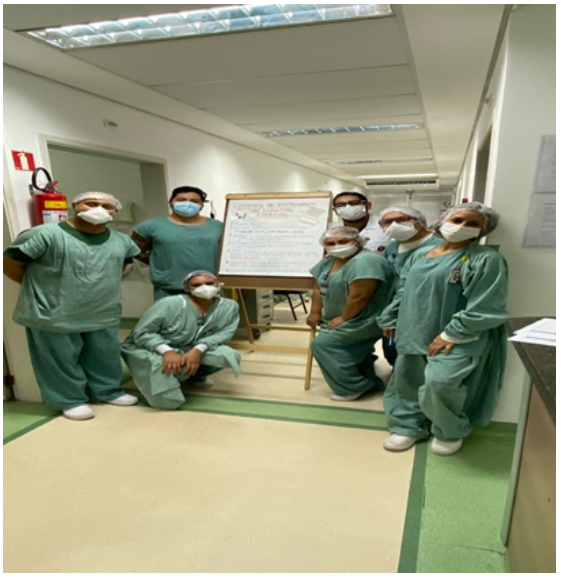


Análise: Não tivemos reclamações na ouvidoria no período.

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

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

No mês de Julho tivemos 02 treinamentos referentes aos cuidados com a manipulação de dispositivos invasivos com intuito para redução de IPCS, realizamos também a sensibilização com a equipe para prevenção de lesão por pressão nas UTIs.



Santos, 08 de agosto de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

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