Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro
Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

Convênio n.º 00046/2021

Novembro

2022

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

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos Rocha

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Rennan Aquino Menezes

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 5

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

1.2 Convênio n.º 00046/2021 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 - CLT 7

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8

4.3.1 Absenteísmo 8

4.3.2 Turnover 9

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS 9

5.1 Indicadores - Quantitativos 10

5.1.1 Saídas 10

5.1.2 Taxa de Ocupação 11

5.2 Indicadores - Qualitativos 13

5.2.1 Média de Permanência 13

5.2.2 Taxa de Mortalidade 14

5.2.3 Taxa de Reinternação 16

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 16

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica 16

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 17

5.3.3 Incidência de extubação acidental 18

5.3.4 Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral (SONGE) 18

5.3.5 Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 19

5.3.6 Incidência de Flebite 19

5.3.7 Incidência de perda de cateter central de inserção periférica (CCIP) 20

5.3.8 Incidência de perda de cateter central (CC) 20

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 21

5.3.11 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 21

5.3.12 Incidência de Queda de Paciente 22

5.3.13 Índice por Úlcera de Pressão 22

5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente 23

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM5 momentos 23

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA E SATISFAÇÃO 24

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 24

6.1.1 Avaliação do Atendimento 24

6.1.2 Avaliação do Serviço 25

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 25

6.2 Manifestações 26

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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

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

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

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

Visão

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

Missão

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

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;

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

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

Pilares Estratégicos

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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Convênio n.º 00046/2021

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. Desde de junho de 2020 foram estruturados 10 leitos com camas, berços, monitores multiparamétricos e ventiladores mecânicos, como estratégia de enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus. A UTIP do HGA direcionou 03 (três) leitos exclusivos para o atendimento de crianças com suspeita e/ou confirmadas com a COVID-19.

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 UTI Pediátrica 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

O nosso objetivo é oferecer uma assistência médica, de enfermagem e de fisioterapia segura e de qualidade.

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 30 de novembro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o quadro abaixo, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.1 Dimensionamento - CLT

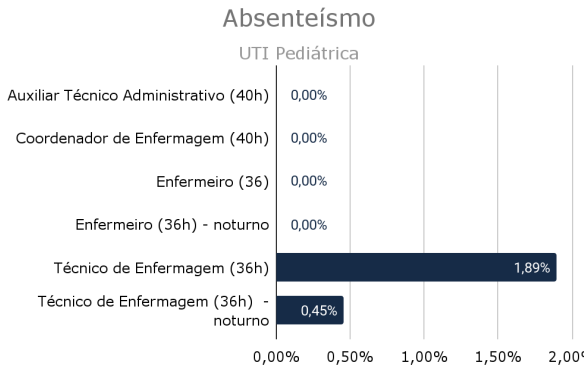
Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	2	2	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	12	12	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	10	10	☑
Total		**29**	**29**	☑

Fonte: Santos - HGA - 2022 - UTI Ped Interconsulta e Fisio - Orçamento - rev03a.

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

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	6
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
Total	**6**

Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/10/2022 à 10/11/2022), 06 (seis) ausências de funcionários foram identificadas, todas sendo classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e referente a equipe técnica de enfermagem.

4.3.2 Turnover

Análise crítica: Durante o mês de referência não houve processo admissional e demissional. Reforço que como relatado acima estamos com nosso quadro completo.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise crítica: No mês de referência não houve registros de acidente de trabalho. 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.

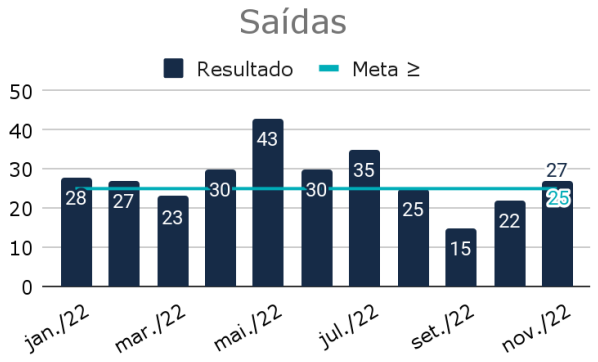
UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Transferência Interna	25
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	1
Óbitos > 24h	1
Total	**27**

Análise crítica: Em análise do gráfico acima, verificamos que a Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica teve, em sua totalidade, 27 (vinte e sete) saídas. Essas saídas foram dividas entre os 02 (dois) setores da UTIP, a saber, UTIP não Covid-19 e UTIP Covid-19.

Em consideração a UTI Pediátrica não Covid-19 atingimos 14 (quatorze) saídas, sendo elas: 11 (seis) destinadas a enfermaria pediátrica por melhora clínica

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

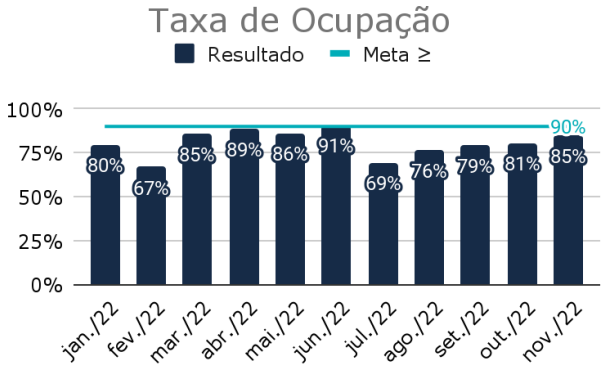
regidas pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR); 01 (uma) para a Enfermaria Pediátrica Covid-19; 02 (dois) óbitos.

Agora, no que concerne a UTI Pediátrica Covid-19, contabilizamos um total de 12 (doze) saídas, sendo elas: 07 (sete) para a enfermaria pediátrica covid; 06 (seis) para UTI Pediátrica não Covid-19.

Ressaltamos que os pacientes transferidos da UTIP Covid para UTIP não Covid eram pacientes que ainda necessitavam de cuidados intensivos e já possuíam os exames de RT-PCR negativos.

Vale ressaltar que todas as vagas são reguladas via NIR inclusive sua destinação de leito adequado por sua avaliação da ficha CROSS, sendo o NIR o responsável pelos aceites, e destinos dos pacientes pós alta da UTI e em sua admissão. A uti pediátrica **NÃO** tem responsabilidade sob os aceites e negativas das fichas destinadas a este setor.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
254	300

Análise crítica: Observando o gráfico acima, presenciamos uma taxa de ocupação de 85% na unidade de Terapia Intensiva Pediátrica.

Contabilizamos no início do mês a presença de 07 (sete) pacientes anteriores e recebemos 10 (dez) novas fichas CROSS, sendo aceitas pelo NIR apenas 08 (oito) aceitas e 02 (duas) fichas foram recusadas. Para o motivo dessas recusas

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

temos: 02 (duas) fichas recusadas por falta de leitos de isolamento no momento, pois já havia outro paciente nesse leito sem possibilidade de remanejamento.

Agora, em questão das solicitações hospitalares tivemos: 08 (oito) novas admissões neste período para a UTI Pediátrica não Covid-19. Dentre as solicitações de vagas tivemos a seguinte estratificação: 01 (um) para o centro obstétrico pediátrico; 01 (um) para a enfermaria pediátrica; 06 (seis) para UTI Pediátrica Covid; 02 (duas) para o município de Itanhaém; 01 (um) para o município de Praia Grande; 01 (um) para o município de Bertioga; 01 (um) para o município de Mongaguá.

Para a UTI Pediátrica Covid-19, contabilizamos 03 (três) pacientes anteriores e recebemos 12 (doze) novas fichas, sendo aceitas 05 (cinco) novas admissões, sendo 07 (sete) fichas recusadas. Para o motivo dessas recusas, temos: 04 (quatro) por superlotação; 01 (um) regulada para outro serviço; 02 (duas) sem critérios para UTIP.

Agora, em questão das solicitações internas, temos: 06 (seis) novas admissões. Dentre as solicitações de vagas temos a seguinte estratificação: 01 (uma) para o município de Mongaguá; 01 (uma) para o município de Bertioga; 02 (dois) para o município de Itanhaém; 02 (dois) para o município de Praia Grande; 01 (um) para o ambulatório pediátrico; 01 (um) para a Enfermaria Pediátrica; 02 (dois) para o centro obstétrico pediátrico e 02 (dois) para o centro cirúrgico pediátrico.

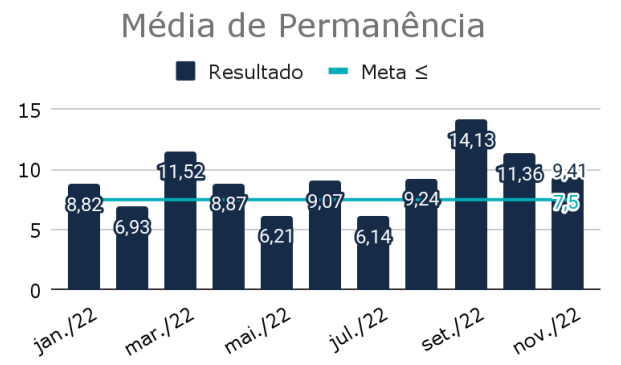
Reforçamos também que todas as admissões no setor passam pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR) que realiza a regulação/aceite das vagas internas e externas via CROSS.

Vale ressaltar que a taxa de ocupação hospitalar preconizada para todo hospital pelo contrato programa é de 85%, sendo solicitado junto a diretoria do HGA a equalização desta taxa .

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 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
254	27

Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
156	**27**	**5,8**

Análise crítica: No período de outubro, tivemos uma redução considerável no tempo de permanência, passando de 11,3 dias em setembro para 9,4 dias. Entretanto, se realizarmos a exclusão dos pacientes crônicos e/ou longa permanência, temos uma diminuição ainda mais expressiva para **5,8 dias mesmo em vista do aumento de mais um paciente de longa permanência em nossa unidade**.

Abaixo, segue a descrição clínica dos pacientes de longa permanência:

E.S.N.J - criança de 02 anos de idade, oriunda do Hospital dos Estivadores e admitida na UTIP no dia 19/06/2020 com diagnóstico de Encefalopatia Hipóxica Neonatal + Insuficiência Respiratória Crônica. Foi realizado gastrostomia para nutrição enteral e traqueostomia, pois é dependente de ventilação mecânica. Está em acompanhamento com a equipe do serviço social devido a uma demanda judicial por parte da família. No momento, sem condições clínicas para desospitalização.

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

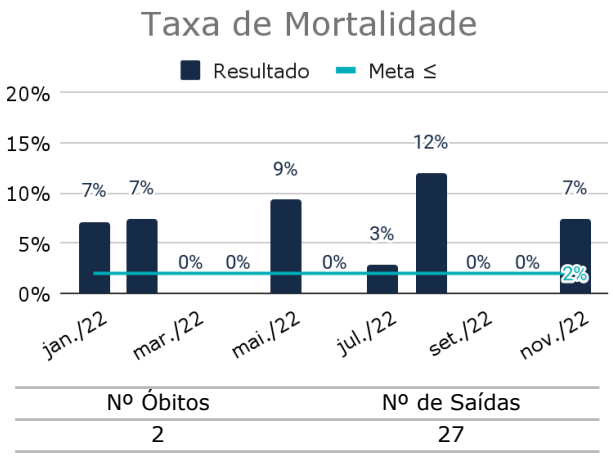
E.R.J - criança de 2 anos de idade, oriunda da UPA de Guarujá, admitido na UTIP no dia 07/07/2022 com diagnóstico de Atrofia Muscular Espinhal tipo II (A.M.E). Realizado traqueostomia para adaptação ventilatória devido a perda da força da musculatura acessória. É dependente de ventilação mecânica por BiPAP. Também foi realizada gastrostomia para nutrição enteral devido a falta de coordenação na deglutição (após avaliação da fonoaudiologia). Entregue relatório médico aos pais para solicitação no município de origem de uma possível desospitalização.

J.Y.F. - criança de 4 meses de idade, oriunda da UTI neonatal do HGA, foi admitida na UTIP no dia 15/08/2022 com diagnóstico Malformações Craniofaciais, Agenesia Auricular, Complexo de Dandy-Walker, Hidrocefalia Obstrutiva, POT de DVP e Epilepsia. Foi realizada gastrotomia para nutrição enteral e traqueostomia para ventilação pulmonar mecânica. Tem antecedentes de parto prematuro e asfixia perinatal, APGAR 1/6/8 com parada cardiorrespiratória revertida em 06/06/2022. No momento, não tem condições clínicas de desospitalização.

H.F.K. - criança de 5 anos de idade, admitida na UTIP em 09/09/2022 por apresentar insuficiência respiratória aguda com necessidade de ventilação mecânica. Tem antecedentes de Encefalopatia Hipóxica Neonatal e Epilepsia concomitante. Devido a sua patologia de base, foi submetida à gastrostomia para nutrição enteral (após avaliação da fonoaudiologia), após o trabalho gradual com fisioterapia e fonoaudiologia a paciente teve alta na data de 08/11/2022.

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



Nº Óbitos	Nº de Saídas
2	27

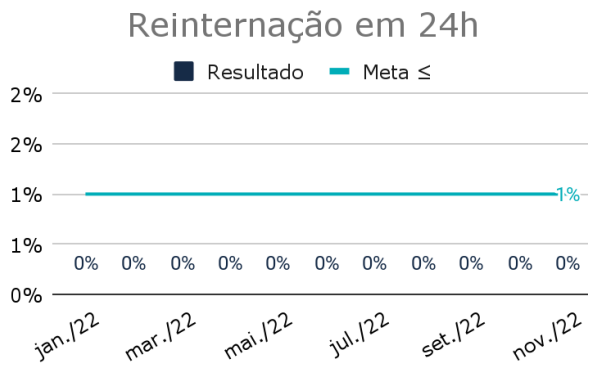
Análise crítica: 1- L.F.A.S.: ingressou em nossa unidade, através do recurso de vaga zero via cross. pelas informações coletadas na origem a criança apresentou broncoaspiração em seu domicílio com posterior desfalecimento (sic). Foi acionado o samu pelos pais da criança que chegou a realizar os primeiros socorros, mas sem sucesso. Ao dar entrada na emergência do hospital de origem, foi realizado as manobras de primeiros socorros sendo aspirado uma grande quantidade de restos alimentares em vias aéreas. após intubação orotraqueal e administração de agentes vasoativos houve sucesso na reanimação. os relatos médicos apotam que houve aproximadamente 40 minutos de parada cardiorrespiratória, contabilizados desde os relatos dos pais. apesar do sucesso na reversão do estado de parada cardíaca, entende-se que houve uma grande injúria cerebral hipóxica visto que as pupilas estavam midriáticas e não reativas. Ingressou na UTIP em coma arreativo, instável hemodinamicamente, em infusão contínua de agentes vasoativos, cianótica e parâmetros ventilatórios elevados. Teve seu *score* de mortalidade pim-2 na admissão foi de: 90,8%. A criança apresentou uma parada cardíaca no dia seguinte à admissão que não foi revertida com as medidas de reanimação cardiorrespiratórias. Foi encaminhada para o s.v.o. para melhor elucidação da *causa mortis*.

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- M.V.A.R.: Ingressou em nossa unidade através do recurso via cross. Pelas informações coletadas na unidade de saúde da origem, a criança apresentava sinais de desconforto respiratório associado à febre e crise convulsiva. Tinha antecedentes de encefalopatia hipóxica neonatal. Fazia uso contínuo de levetiracetam como anticonvulsivo. Mãe relatou que teve várias crises epilépticas antes de chegar ao hospital. ingressou na utip com o índice de mortalidade pim-2 de ~4%. devido a piora no quadro respiratório a criança teve que ser intubada e acoplada em ventilação pulmonar mecânica. evoluiu de forma estável até o dia 20/10/22 quando apresentou abruptamente um quadro neurológico compatível ao coma aperceptivo (pupilas midriáticas e não reativas, reflexos musculares ausentes). realizamos uma tomografia de crânio de urgência sendo detectado um acidente vascular isquêmico severo. a partir de então a criança não teve mais resposta neuromuscular aos estímulos. foi realizado eletroencefalograma pela equipe de neuropediatria que constatou uma lentificação importante nas ondas cerebrais indicando uma lesão neuronal grave, porém, ainda sem critérios de morte encefálica. Entretanto, em conversa com a família na presença do coordenador médico e do coordenador de enfermagem da UTIP, foi decidido ante a permissão dos pais uma conduta paliativa de não reanimação na vigência de parada cardíaca. No dia 12/11/2022 a criança veio a óbito sem necessidade de reanimação cardíaca devido aos cuidados paliativos conforme acordado com os familiares.

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

5.2.3 Taxa de Reinternação

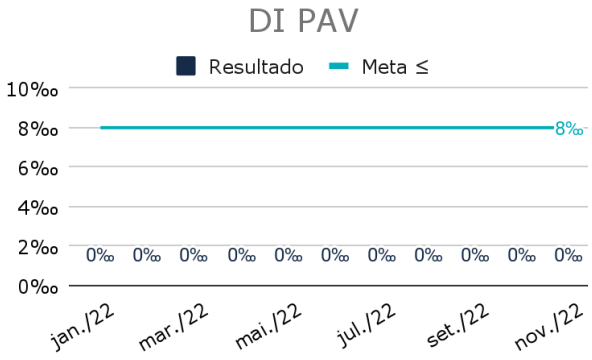


Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	27

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica

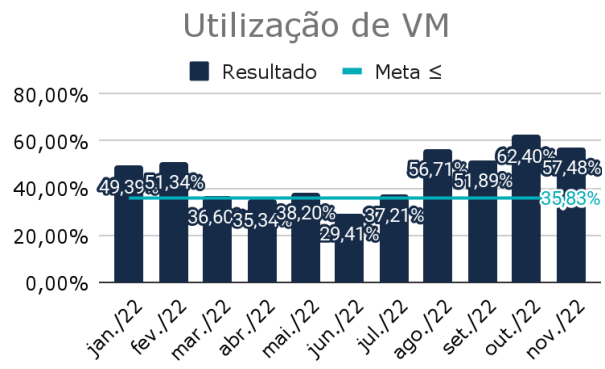


Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	146

Análise crítica: Não houve ocorrência 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

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



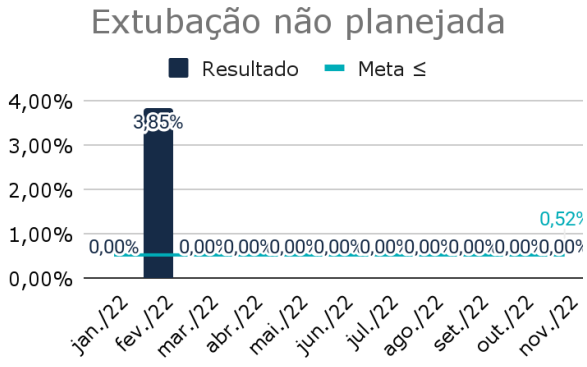
Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
146	254

COVID junto ao uso de ventilação mecânica contínua dos pacientes crônicos na unidade.

Ressaltamos que se considerarmos os pacientes crônicos, temos um aumento expressivo dessa taxa para 57,48%.

Análise crítica: A taxa de utilização de VM ficou em 30,37%. Comparado ao mês de outubro, observamos um expressivo aumento e associamos esse fato com aumento da gravidade dos pacientes admitidos na UTIP associado a UTIP

5.3.3 Incidência de extubação acidental

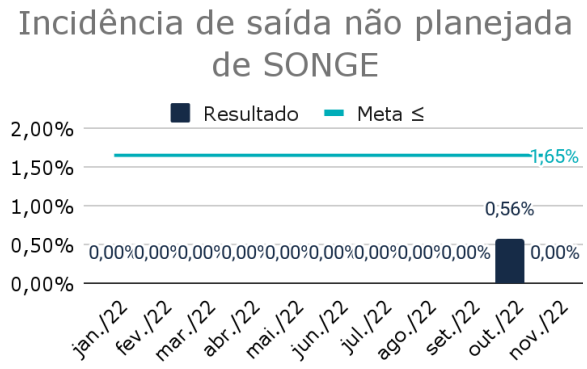


Nº de Extubação não planejada	Nº Pacientes-dia Intubado
0	49

Análise crítica: Não houve ocorrência 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

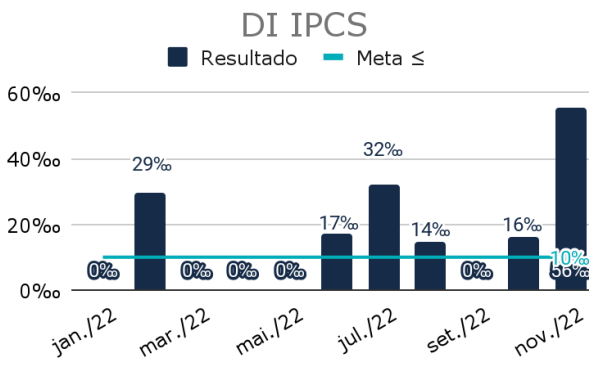
5.3.4 Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral (SONGE)



Nº Saída não planejada de SONGE	Nº Pacientes-dia com SONGE
0	195

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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



Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
1	18

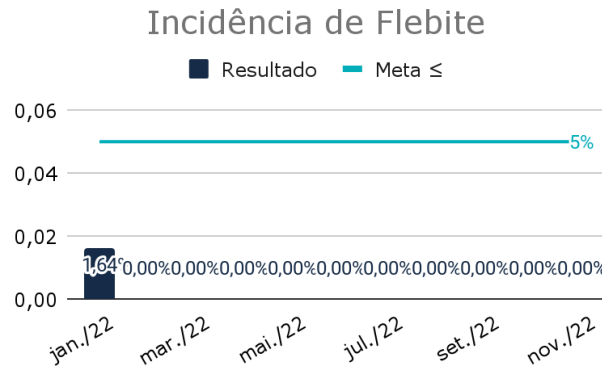
Análise crítica: Tivemos 01 caso notificado de IPCS, e apesar da elevada taxa de 56%, justificamos este aumento devido a baixa utilização do CVC e o aumento do uso do PICC.

O caso em questão é a respeito da paciente Z.S.F., 30 dias de vida, atresia de esofago com fístula distal + pneumotórax à esquerda. Paciente grave, com plaquetopenia, tendo necessidade de intubação e tratamento com uso de antibioticoterapia devido a passagem de dreno de tórax + presença de risco infeccioso devido a ITU materna.

Plano de Ação: Reforçamos o uso dos bundles de prevenção em nossas unidades e treinamento para reforçar o cuidado com dispositivos.

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

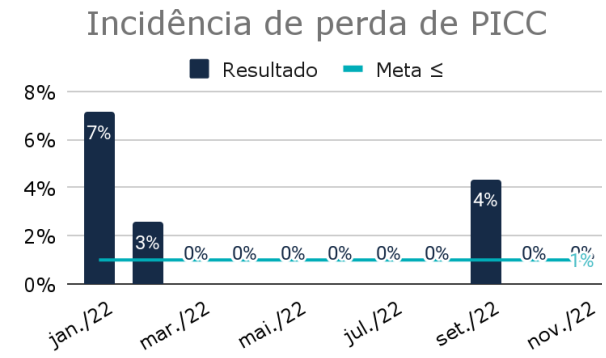
5.3.6 Incidência de Flebite



Nº Casos novos de Flebite	Nº Pacientes-dia com AVP
0	127

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

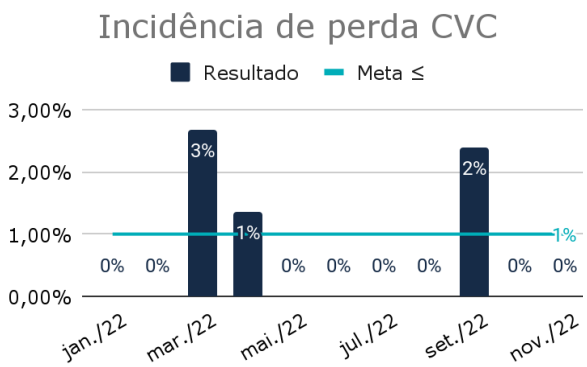


Nº Perda de PICC	Nº Pacientes-dia com PICC
0	24

Análise crítica: Não houve ocorrência 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

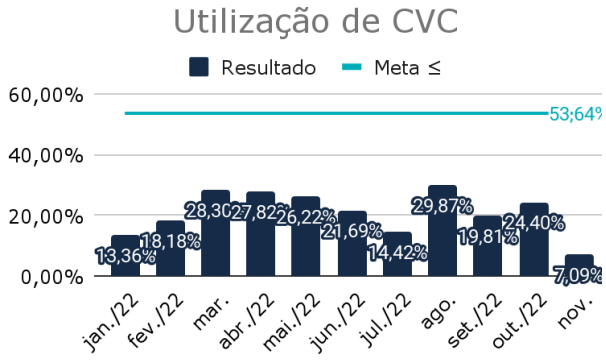
5.3.8 Incidência de perda de cateter central (CVC)



Nº Perda de CVC	Nº Pacientes-dia com CVC
0	18

Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

5.3.9 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

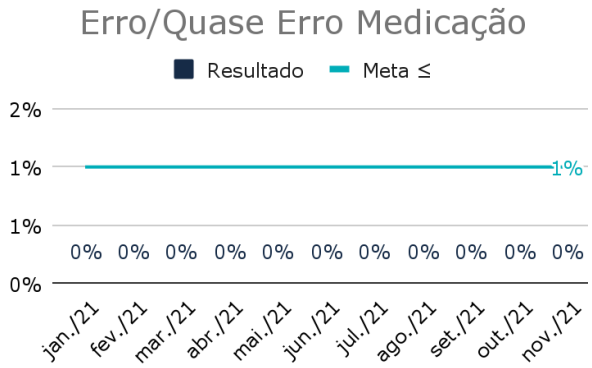


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
18	254

Análise crítica: A média da utilização de cateter venoso central entre as unidades permaneceu dentro da meta esperada com 7,09% de acordo com a gravidade dos pacientes.

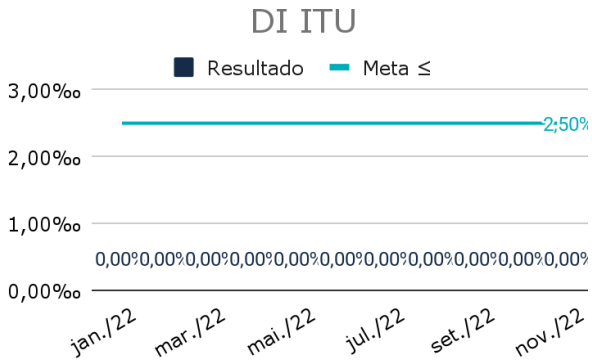
UTI Pediátrica
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiped.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.10 Erro/Quase erro de medicação



Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

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

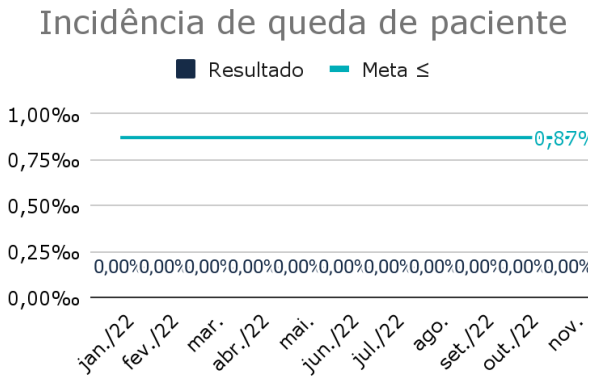


Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	41

Análise crítica: Não houve ocorrência 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

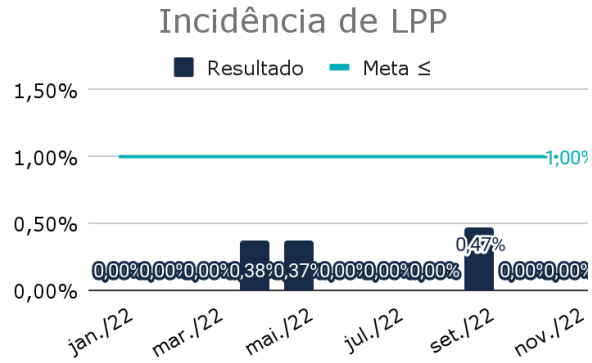
5.3.12 Incidência de Queda de Paciente



Análise crítica: Não houve ocorrência no período.

Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	254

5.3.13 Índice por Úlcera de Pressão

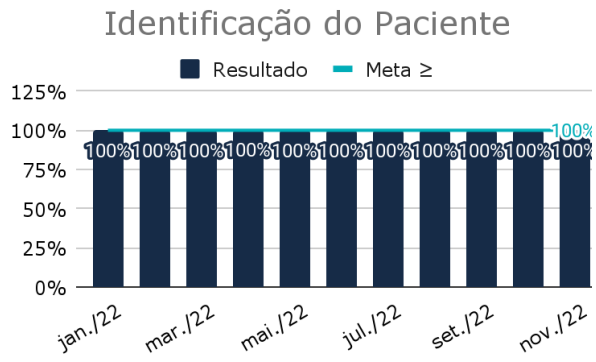


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia expostos ao risco de adquirir LPP
0	254

Análise crítica: Não houve ocorrência 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

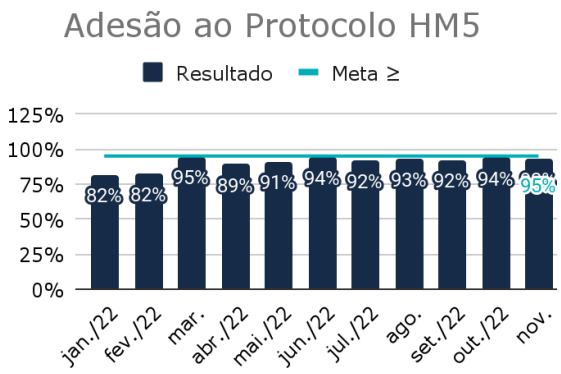
5.3.14 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
254	254

Análise crítica: Todos os pacientes foram identificados em sua admissão na unidade, atingindo a meta proposta.

5.3.15 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Análise crítica: Neste período obtivemos a adesão em 93% no protocolo, sendo realizado 96 observações aos 05 Momentos de Higienização das Mãos.

Em comparação com o mês anterior, verificamos um aumento significativo na adesão dos colaboradores no processo, percebendo esse índice continuamos orientando e enfatizando diariamente o processo da higienização.

Plano de Ação: Para o mês de dezembro temos como objetivo intensificar e promover a maior adesão à lavagem das mãos e propor mais medidas para a redução de infecções.

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

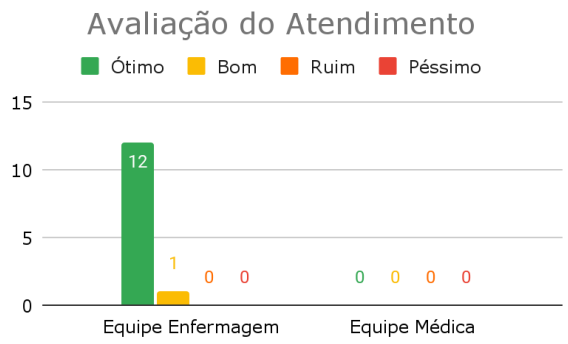
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA E SATISFAÇÃO

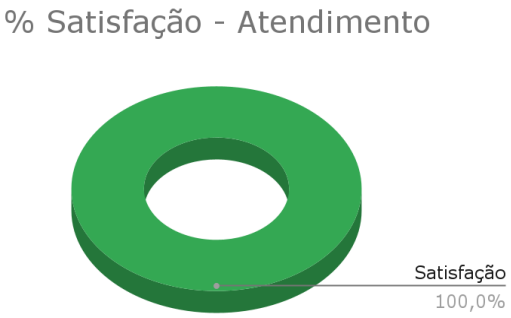
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações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

No período avaliado, tivemos abertura da urna com lacre número **0008467** e o total de **09 questionários 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

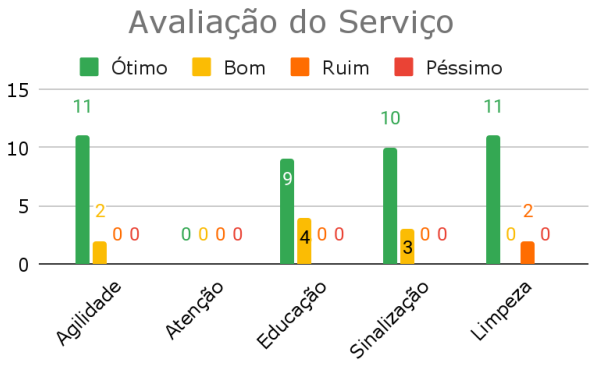


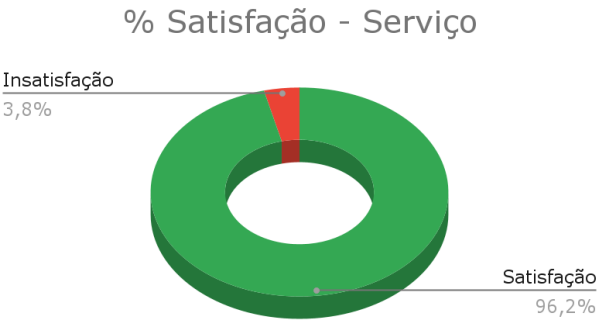


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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

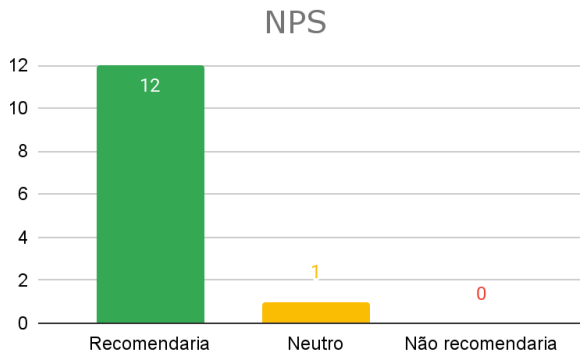
6.1.2 Avaliação do Serviço





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 **96,2%** demonstrando uma boa percepção do usuário ao atendimento assistencial.

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

6.2 Manifestações

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

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

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
01/11/2022	Elogio	ótimo	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
05/11/2022	Elogio	Enfermeira Noely otima e competente Profissional Enfermeira Suelen flavia Bianca Patricia. Josiane Enfermeira Angelica maravilhosa Enfermeira isabela Andreia são Profissionais maravilhosa trabalha bem	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
05/11/2022	Crítica	não tem Paciência não sabe trabalhar tacila trata mal e faz por dinheiro não carinho.	Pedimos desculpas pela experiência negativa em nosso serviço e conversaremos com a colaboradora para que o ocorrido não se repita.
04/11/2022	Elogio	Eu e a minha filha Agatha fomos muito bem atendida por toda Equipe Gratidão as menina da enfremagem, em especial a Izabele (Iza) Elizangela Andreia, Patricia. Angelica e a equipe medica	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
04/11/2022	Crítica	os banheiros tem que ser mais limpo. Não vi a limpeza limpar as coisas com alcool, so chão e lixo tem que ter mais Higiene	Pedimos desculpas pela experiência negativa em nosso serviço e encaminharemos a crítica para o setor responsável para as devidas providências;
24/11/2022	Elogio	Fui muito bem atendida agradeco a toda a equipe desda limpeza ate o setor geral só tenho a agredecer por receber bem a mim e o meu filho a está unidade hospitalar. muito obrigada	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
12/11/2022	Elogio	Equipe maravilhosa são muito cuidadosas. Hospital Bom com bastante recurso para os nossos filhos.	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
12/11/2022	Crítica	Tenho algumas criticas. A cadeira não deita corretamente acordamos com o corpo quebrado. Não tem sinal no celular nem wifi para a gente ter contato com os nossos parentes	Pedimos desculpas pela experiência negativa em nosso serviço e encaminharemos a crítica para o setor responsável para as devidas providências;
16/11/2022	Elogio	Muito obrigada, somos muitos gratos por vocês! Deus abençõe a cada um! ♥	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.

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

18/11/2022	Elogio	muito bom atendimento	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
21/11/2022	Elogio	Obrigado a todos vocês que cuidaram do meu filho Cristhian. Um Beijo a todas.	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
01/11/2022	Elogio	Ótimo atendimento, enfremira Beatriz bem atenciosa com a gente.	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.
21/11/2022	Elogio	Enfermeira Ótimas, atenciosas Sempre continue assim não tenho criticas nenhuma. Já nosso duvidas posso responder fiquei hoje aqui	Todos os elogios são expostos em mural de área comum dos colaboradores e repassado nas reuniões mensais.

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No mês de novembro realizamos as comemorações relacionadas ao nosso mês roxo, mês da prematuridade. Onde realizamos a decoração da Unidade de Terapia Intensiva e realizamos uma palestra a nossos colaboradores: " LEITE MATERNO, CADA GOTA VALE OURO ", com o intuito de trazer mais conhecimentos a nossa equipe sobre a necessidade e a importância do aleitamento materno exclusivo ao prematuro.

Seguimos falando sobre dois pontos importantíssimos, sendo o primeiro deles a Identificação do Paciente e o Risco de Queda que os mesmos apresentam em nosso serviço e capacitamos a todos sobre como realizar a identificação do paciente de forma segura e a aprimorarem a visão para os riscos de quedas associados a nosso ambiente hospitalar.

Para o segundo ponto, temos os 5 momentos para lavagens das mãos, onde ensinamos o colaborador sobre a visão de diversos pontos e aspectos da lavagem das mãos. Mostrando na prática a necessidade e em como deixar de realizar o ato ou realizar de forma errônea pode trazer malefícios tanto ao paciente quanto a si próprio.

Tivemos também a visita da nossa tão esperada e amada palhaçaria, onde vem arrancando nos últimos meses os sorrisos mais sinceros de nossos pacientes e acompanhantes em um dos momentos mais difíceis de sua trajetória.

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

E encerrando nossos treinamentos, capacitamos nossos colaboradores para a realização e inserção dos dados corretos do Balanço Hídrico aos controles de enfermagem. Informamos sobre a sua importância, sua necessidade, as formas de se realizar e como inserir corretamente para que o cálculo seja fidedigno.

UTIP - NOVEMBRO ROXO

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

UTIP - PALESTRA: "LEITE MATERNO, CADA GOTA VALE OURO."

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

UTIP - 5 MOMENTOS PARA LAVAGENS DAS MÃOS

Santos, 09 de dezembro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

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