

# **Retificação do Relatório de Atividades Assistenciais**

**Complexo Hospitalar Padre Bento  
Unidade de Terapia Intensiva  
Adulto e Unidade de Internação  
(COVID)**

**Convênio n.º 00075/2020**

**2021**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**  
João Doria

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
Jean Carlo Gorinchteyn

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
Mário Santoro Júnior

**COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE**  
Elizabeth Oliveira Braga

**SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE**  
Luciana Cardoso

**COORDENADOR DE ENFERMAGEM**  
Adriana Barbosa Silva Felipe

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
1.1 Sobre o CEJAM	5
1.2 Convênio nº 00075/2020	6
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>6</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>7</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
4.1 Dimensionamento	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores - UTIs COVID	7
4.1.2 Quadro de Colaboradores - Enfermaria 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	13
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	13
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>14</b>
5.1 Indicadores - UTI Adulto	14
5.1.1 Saídas da UTI	14
5.1.2 Taxa de Ocupação	14
5.1.3 Média de Permanência (dias)	15
5.1.4 Paciente-dia	15
5.1.5 Taxa de Mortalidade	15
5.1.6 Taxa de Reinternação em 24 horas	16
5.1.7 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica	16
5.1.8 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)	17

5.1.9 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central	17
5.1.10 Taxa de utilização de cateter venoso central (CVC)	18
5.1.11 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical	18
5.1.12 Incidência de queda de paciente	18
5.2 Indicadores - Enfermaria	19
<b>6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>19</b>
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	20
6.1.1 Avaliação do Atendimento	20
6.1.3 Avaliação do Serviço	20
6.1.4 Net Promoter Score (NPS)	21
6.2 Manifestações	21
6.2.1 - Reclamações - Ouvidoria Interna	21
6.2.2 Manifestações - Pesquisa de Satisfação	22
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>26</b>

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

#### **Visão**

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

#### **Missão**

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

#### **Valores**

- Valorizamos a vida
- Estimulamos a cidadania
- Somos éticos

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

### **Pilares Estratégicos**

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

### **1.2 Convênio nº 00075/2020**

O convênio nº 00075/2020 iniciou no dia 04 de junho de 2021, com objetivo de disciplinar as obrigações e responsabilidades para o gerenciamento de **37 (trinta e sete) leitos de Unidade de Terapia Intensiva Adulto**, de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto desta Unidade; Serviço Médico para o Centro de Triagem dos pacientes infectados pelo COVID-19 e gerenciamento de **10 (dez) leitos na Unidade de Internação (COVID -19)**, do Complexo Hospitalar Padre Bento de Guarulhos, para garantir a assistência a pacientes graves oriundos da pandemia do Coronavírus com vigência para o período de 03 meses.

A gestão ativa dos leitos da UTI Adulto obedecerá à normatização aplicável, de acordo com a RDC nº07/20210 e RDC nº26/2012, ambas do Ministério da Saúde/Agência Nacional de vigilância Sanitária, ao Regulamento técnico para funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva - AMIB.

## **2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Todas as atividades realizadas na UTI Adulto são monitoradas por sistema de informação (Sistema - SPS4) e planilhas em excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no serviço referente ao período de **04 a 30 de junho de 2021**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 184 colaboradores, sendo 148 (132 UTI +16 Enfermaria) contratados por processo seletivo (CLT) e 34 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Os quadros abaixo apresentam a relação de colaboradores Previstos (P) e Efetivos (E) no período de referência, estratificados por cargo e setor. Ademais, referentes aos colaboradores pontuados como Pessoa Jurídica (PJ), as escalas diárias com a relação nominal e CRM/CREFITO encontram-se em anexo deste relatório (**Anexo I**).

#### 4.1 Dimensionamento

##### 4.1.1 Quadro de Colaboradores - UTIs COVID

Equipe	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativa	Assistente Administrativo	10	8
	Encarregado Administrativo	1	1
	Gerente Operacional	1	0
Assistencial - Fonoaudiologia	Fonoaudióloga	1	1
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem	1	1
	Enfermeiro Supervisor	1	1
	Enfermeiro	11	11
	Enfermeiro - noturno	11	11
	Téc. de Enfermagem	49	49
	Téc. de Enfermagem - noturno	49	49
<b>Total</b>		<b>135</b>	<b>132</b>

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021 - TC 00075-2021 - 37 uti + 10 enf + triagem - rev06.

Mediante o quadro acima, verificamos que 98% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho, ficando em aberto somente 03 vagas que estão em processo de contratação, sendo (02 vagas de Assistente Administrativo e 01 vaga de Gerente Operacional).

#### 4.1.2 Quadro de Colaboradores - Enfermaria COVID

Equipe	Cargo	Previsto	Efetivo
<b>Assistencial - Enfermagem</b>	Enfermeiro	3	3
	Enfermeiro - noturno	3	3
	Téc. de Enfermagem	5	5
	Téc. de Enfermagem - noturno	5	5
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>16</b>

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021 - TC 00075-2021 - 37 uti + 10 enf + triagem - rev06.

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

#### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI Adulto 1 e 2 (18 leitos)	Assistente Administrativo (40h)	Andrea Luisa Hack	N/A
		Kate Treysse	N/A
		Magely Dias de Freitas	N/A
		Tiago Mota Lourenço	N/A
	Coordenador de Enfermagem (40h)	Adriana Barbosa Silva Felipe	128.546
	Encarregado Administrativo (40h)	Clayton Marques Acácio	N/A
	Gerente Operacional (40h)	Em processo de contratação	N/A
	Fonoaudióloga	Isabella Amélia do E. Santo	220393
	Enfermeiro (36h)	André Luiz de Oliveira	663695
		Cláudia Ramos da Silva	305791
		Barbara B de A. S Mariano	295282
		Natany M. M.Flora	321311
		Keila Barzola Galasi	272188
		Romulo L dos Santos	446742
	Enfermeiro (36h) - noturno	Daiana Aparecida de Lima	183851
		Maria Socorro T. F. Borsio	53996
		Adriana Ap. Garcia.	361848
		Natally Medeiros	573779
		Daiane Silva de Almeida	401132
		Luciana Candido	627229
Técnico de Enfermagem (36h)	Daniela B. dos S Oliveira	546422	
	Laianne Marques L Fonseca	802063	
	Ivaneuda O. S. Batista	1512560	

		Isabel Lopes da Rocha	928286
		Peterson Luiz de Souza	1372916
		Jessica A de A. Velasquez	1567867
		Silmara da Costa Medeiros	1478581
		Alessandra M. S. Rodrigues	1513043
		Aline dos Santos Oliveira	1460062
		Alexsander Silva Pereira	1441824
		Vitor Gabriel Santos Silva	1517395
		Luana Goulart Santos	697747
		Rosimar de Souza	1385785
		Walkiria Batista de Lima	634771
		Maria do Carmo S Silva	1515735
		Marcos A. R. Chaves	1544390
		Jacqueline Leandro de Souza	1349259
		Marcia Bezerra da Silva	697747
		Luciana de Paula	1385785
		Claudenice Maria dos S. Alves	634771
		Maria Eliane F Barboza	1515735
		Tayane Louise P. Fernandes	1619919
		Natalia Maria B da Mata	574567
Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	Jussara Cícera dos Santos	955955	
	Tamires da Silva Pereira	1160464	
	Samara Nunes da Silva	1517846	
	Ana Cláudia Nascimento	1100887	
	Ricardo Stricagnolo	0864027	
	Emanuelle Pereira B Cruz	001606967	
	Andreia dos Santos Reis	945888	
	Donato de Freitas Pereira	1106140	
	Margarete A. de Jesus	526831	
	Patricia de A. Silva	1515410	
	Valdirene G. de J. C Almeida	1064800	
	Dayane B Ferreira da Silva	1358358	
	Elizete M Aparecida da Silva	1063479	
	Luciana Lopes Mota	0792208	
	Silvania Gomes de Oliveira	1348847	
	Talita Lira Barbosa	1499415	
Vera Lucia Santos	315450		
Rosilene P. Correa	1561225		
Janeide Alves Ferreira	1522176		

		Tatiane S. de Oliveira	1540442
		Guilherme Felix de B Filho	001298355
		Gisele B. S. de Barros	999886
		Francisca Gilvana M Cavalcante	584899
		Daniele Remella	00114002
UTI Adulto 3 (9 leitos)	Assistente Administrativo (40)	Andre Gonçaves da Cruz	N/A
		Julio Rafael Freire	N/A
		Renata Marques dos Santos	N/A
	Enfermeiro (36h)	Leticia Ap. Sotrati	519002
		Giovanna Nogueira Gomes	668203
		Fabiana Silva de Andrade	510692
	Enfermeiro (36h) - noturno	Andreia Camillo Soares	233757
		Isabela Correia Sousa	418280
		Danila Mara Lupi Candido	182478
	Técnico de Enfermagem (36h)	Lucicleide Carvalho Correia	1297951
		Germana A. S. da Conceição	750593
		Camila Fleury Konig	1436966
		Laura Oliveira R Vicente	593020
		Elaine Cristina Silva Lacerda	1603323
		Julieyne C. A de Oliveira	1257944
		Leticia Q do Nascimento	1592483
		Matheus Felix S. Schauer	1591082
		Jessica Alves dos Santos	1529660
		Carla Santos Unzaga	0274565
		Rodrigo M do Nascimento	1603835
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	Carlene C. Rodrigues	1508062
		Elielson F. Santos	1285937
		Bethania Dias Nogueira	461431
		Erika Antonia da Silva	1232318
Rosa Maria G Oliveira		001458314	
Leidemar de S.Valões Freitas		001095015	
Gabriella Oliveira de Carvalho		1359156	
Adriana S. da S. Guimarães		1002895	
Eunice S. F. Pierre		1241430	
Alexsandro G. dos Santos		786887	
Rosimar Maria de Souza		843554	
Alcione Nunes Moreira	001510847		
UTI Adulto 4 (10 leitos)	Assistente Administrativo (40)	Nathalee Soares dos Santos	N/A
	Enfermeiro (36h)	Greyce Kolodzie Jski	360309

		Edicleide da S. Monteiro	501913
		Isabella Canazzi	660201
	Enfermeiro (36h) - noturno	Amanda Priscila Silva	444016
		Adriana Alessandra Pedroso	541355
		Paula de Lara Toppa	659938
	Técnico de Enfermagem (36h)	Klissia S. de Toledo	838472
		Vamberto Aparecido R Junior	853997
		Caroline A. Oliveira	1250372
		Vivian Rodrigues de Almeida	1561678
		Juliana da Silva	32510
		Jennifer Juliane da Silva	1463639
		Cristiane R da Silva Munareto	1542007
		Adriana Ramos Figueiredo	1521587
		Paulo Sergio do N. Leite	1542396
		Jessica Jesus da Silva	4778186
		Luana B. Silva	1562845
		Vanessa Santos Gonçalves	1499965
		Dario Tavares da Silva	1629163
		Cristiana Ap de O. Rodrigues	1511710
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	Ianca Regina da Silva	1591084
Joedney A Meireles		1617733	
Marcelo F. de S. Rodrigues		529377	
Beatriz G. de Santana		1232852	
Vainise da Silva Santos		1284478	
Alessandra Rodrigues Silveira		928275	
Dayana Aparecida Rezende		1354910	
Cristiano de Paula Silva		1009739	
Evaldo Aparecido de Almeida		721008	
Ariane Nista dos Reis		1386477	
Joseane Vieira da Silva		1015936	
Joyce dos Melo	1524227		
Unidade de Internação (10 leitos)	Enfermeiro (36h)	Laura Goncalves Aragutti	558673
		Fabiana G. Almeida	560338
	Enfermeiro (36h) - noturno	Roseane Batista de Lima	190676
		Zicula Gonçalves da Silva	65396
	Técnico de Enfermagem (36h)	Dionesia dos S. Machado	1508170
		Maria Ester Mesquita	1505493
		Ionar R. de S. Cardoso	1038861
		Eliana Ferreira dos Santos	18772454

		Jocelia Maria Felix Soares	830796
		Sergio Belarmino da Silva	209217
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	Luciana B. de S Luiz	1568953
		Wesley M. de Oliveira	844539
		Telma Cardeal da Silva	1527122
		Alderico Freitas Cassa	919393
		Vilma Fernandes	1396131

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 148 (cento e quarenta e oito) colaboradores CLT, 120 (cento e vinte) ausências foram identificadas, nas UTIs e Enfermaria, durante o período de 27 dias do mês de referência.

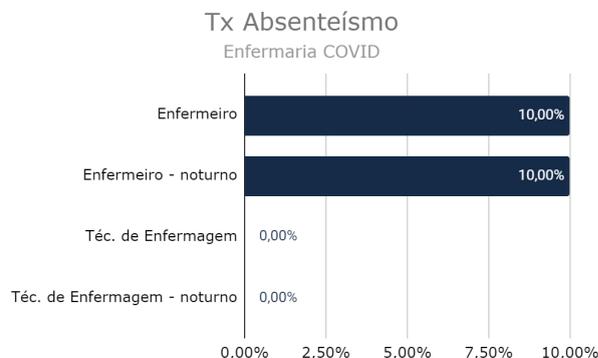
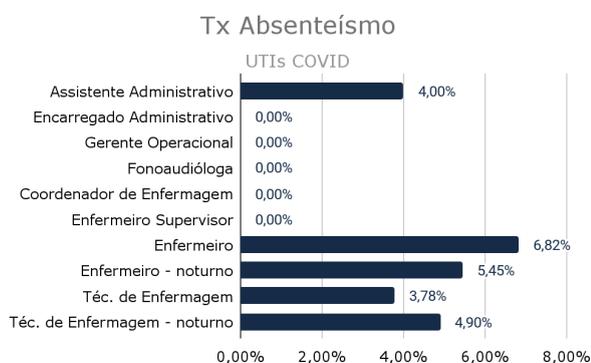
##### UTIs

- 95 (noventa e cinco) classificadas como faltas justificadas por meio de atestado médico, destes 32 (trinta e quatro) foram decorrentes de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para coleta de Swab COVID;
- 06 referente a licença nojo;
- 07 por ausência não justificada.

##### Enfermaria COVID

- 12 (doze) classificadas como faltas justificadas por meio de atestado médico.

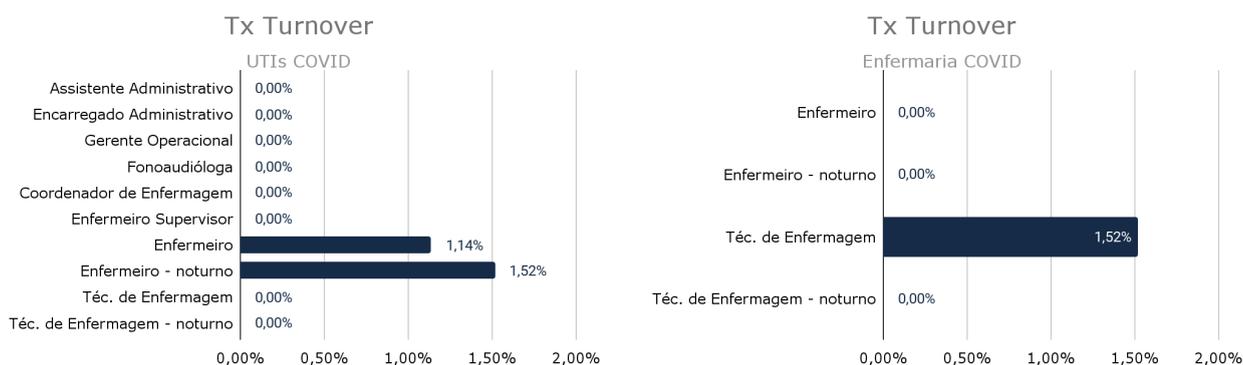
Os gráficos a seguir demonstram a taxa de absenteísmo por cargo no período avaliado.



### 4.3.2 Turnover

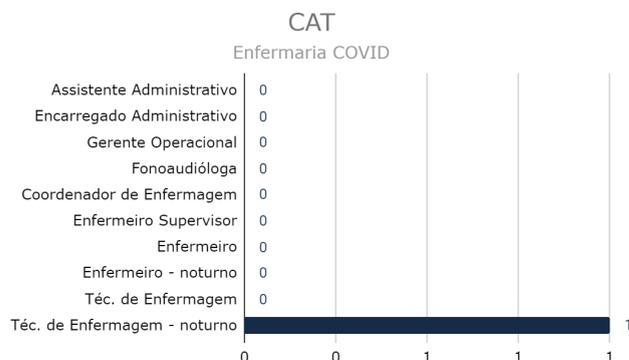
Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo determinado, foi realizado desligamento de 07 colaboradores, sendo 04 técnicos e 03 enfermeiros, ambos no prazo de experiência.

Os gráficos abaixo demonstram a taxa de turnover, ou rotatividade, por cargo no período avaliado.



### 4.4.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Ao longo do mês tivemos 01 caso de acidente de trabalho por perfurocortante, realizado todas as medidas e acompanhamento do colaborador acidentado. Com o fato ocorrido, utilizamos atividades de educação permanente realizando reorientação com todos colaboradores, quanto a importância da prevenção de acidentes e os riscos atribuídos à saúde.

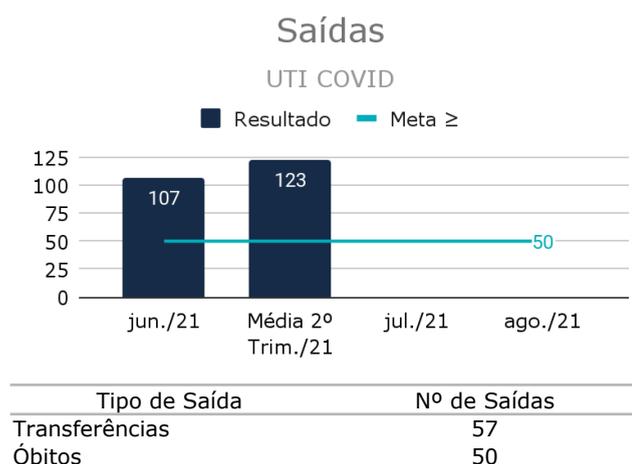


## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores em terapia intensiva são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade pois estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e por medirem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas nas UTIs COVID e Enfermaria COVID que ocorreram no período avaliado. Em complemento, para melhor avaliação dos indicadores, encaminhamos planilha de produtividade (**Anexo II**) contendo números absolutos utilizados para a confecção do relatório.

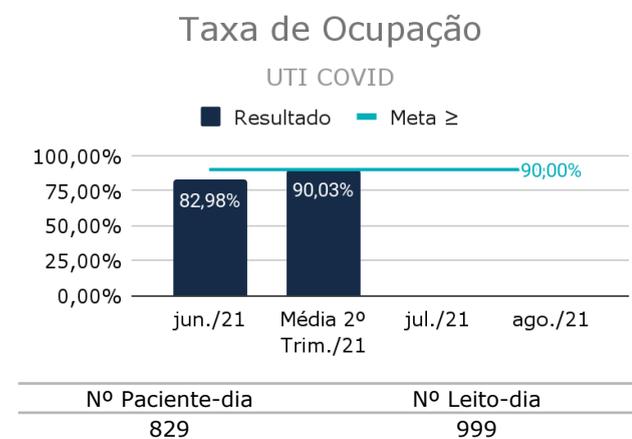
### 5.1 Indicadores - UTI Adulto

#### 5.1.1 Saídas da UTI



**Análise crítica:** Em relação às transferências internas, observamos que foram 57 saídas para a clínica médica evidenciando o poder de resolução local e respeitando o nível de gravidade atual. Quanto aos óbitos, foram 46 óbitos >24h e 04 óbitos <24h, óbitos associados à COVID19 e/ou suas complicações, porém óbitos com etiologia clara, sem determinar ausência de assistência.

#### 5.1.2 Taxa de Ocupação



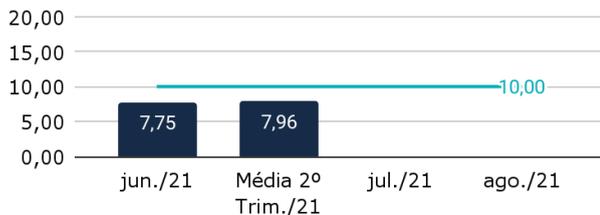
**Análise crítica:** Frente à taxa de ocupação a média foi de 82,98%, considerando o momento de emergência de Saúde Pública devido advento da pandemia, observamos que ainda estamos com o crescimento do número de internações.

### 5.1.3 Média de Permanência (dias)

#### Média de Permanência

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≤



Nº Paciente-dia	Nº Saídas
829	107

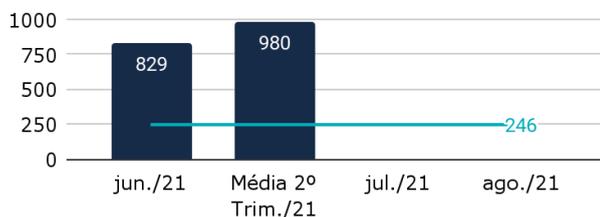
**Análise crítica:** A média de permanência dos pacientes foi 7,75 dias, estando dentro da meta estabelecida que é < 10 dias, esse resultado está diretamente relacionado à qualidade assistencial aos usuários do serviço prestado.

### 5.1.4 Paciente-dia

#### Paciente-dia

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≥



Admissões	Giro de leito
106	1,08

**Análise crítica:** O volume de pacientes/dia nas UTIs foi de 829, considerando as 04 Unidades, sendo 106 admissões e giro de leito de 1,08.

### 5.1.5 Taxa de Mortalidade

#### Taxa de Mortalidade

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≤



Setor	Valor médio SAPS III	SMR
UTI I	76,85	0,70
UTI II	78,69	0,63
UTI III	85,32	0,71
UTI IV	80,15	0,25
<b>Média Geral</b>	<b>80,25</b>	<b>0,57</b>

**Análise crítica:** A taxa de mortalidade no período de 04 à 30 de junho nas 04 UTIs COVID foi de 46,73%, tal índice está corroborado pelo escore prognóstico SAPS-3 de 80,25 das 04 UTIs COVID, índice de prognóstico que infere o risco percentual de óbito dos pacientes, sendo que a relação SMR foi de 0,57, ou seja, o nº de óbitos ocorridos foi abaixo do nº de óbitos esperados (<1). Realizando um

comparativo das UTIs COVID a UTI-III obteve um valor médio de SAPS-3 de 58,32 com SMR de 0,71, em contrapartida a UTI-IV obteve um valor de SAPS-3 de 80,15 com SMR de 0,25, mostrando que

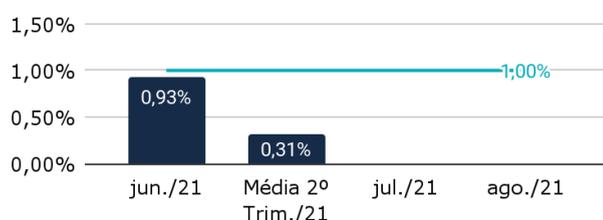
mesmo com o alto risco de óbito, tivemos êxito e recuperamos muitos pacientes acometidos pela pandemia do Coronavírus.

### 5.1.6 Taxa de Reinternação em 24 horas

#### Taxa de Reinternação

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≤



Nº Reinternações	Nº de Saídas
01	107

**Análise crítica:** No período houve 01 reingresso de paciente em menos de 24h,

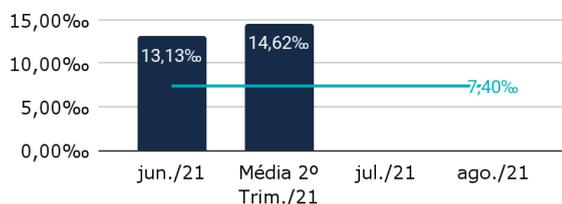
após transferência para Enfermaria COVID, paciente L.C.B com HD.: COVID+, DM, HAS, evolui com padrão respiratório insatisfatório, precisando de cuidados específicos da fisioterapia, na enfermaria não temos previsto este profissional, por esse motivo retornou para UTI, com isso nosso taxa encontra-se em 0,93%, ou seja, abaixo da meta estabelecida.

### 5.1.7 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica

#### DI PAV

UTI COVID

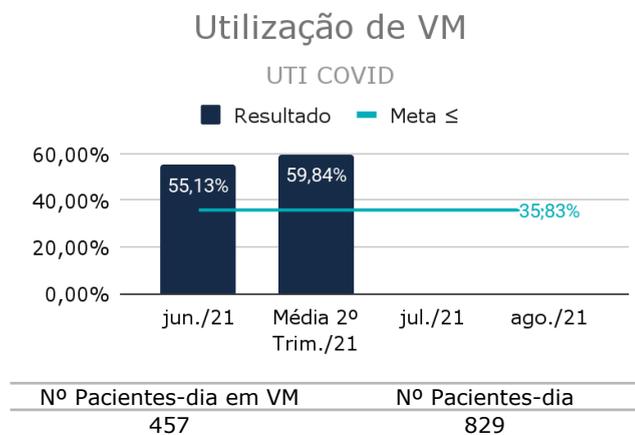
■ Resultado — Meta <



Nº Casos novos de PAV	Nº Pacientes-dia em VM
06	457

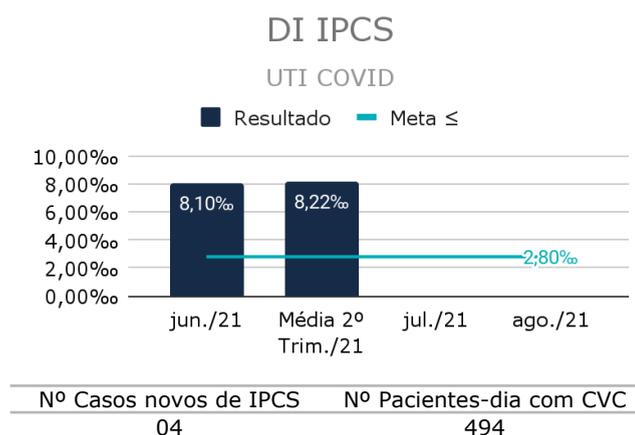
**Análise crítica:** No período analisado permaneceram em VM 457 pacientes-dia e foram identificados 06 casos de PAV, densidade de 13,13 por mil, corroborado pela gravidade dos pacientes em decorrência da COVID-19 e necessidade do uso da ventilação mecânica.

### 5.1.8 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



**Análise crítica:** Resultado dentro do previsto corroborado com a eficácia do trabalho multidisciplinar para manter os pacientes em Ventilação não Invasiva mais tempo possível, evitando entubações pela casuística específica de insuficiência respiratória relacionada à infecção por COVID-19.

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



**Análise crítica:** No período avaliado, ocorreram quatro (04) IPCS relacionadas ao cateter venoso central, densidade de

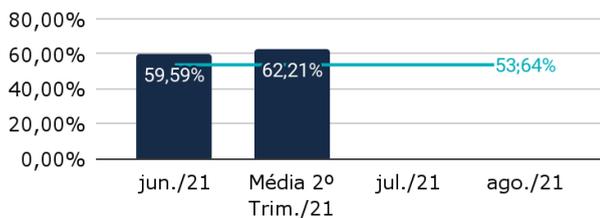
8,10 por mil, valor esse acima do esperado, entretanto, corroborado pela casuística específica de pacientes COVID, que apresentam maior necessidade do uso de cateter central, devido uso de sedoanalgesias e aminas vasoativas. Para a diminuição deste índice estamos realizando treinamentos de curativos centrais em técnica asséptica direcionado ao Enfermeiro Assistencial e o uso de Swab de álcool beira leito.

### 5.1.10 Taxa de utilização de cateter venoso central (CVC)

#### Utilização de CVC

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≤



Nº Pacientes-dia com CVC	Nº Pacientes-dia
494	829

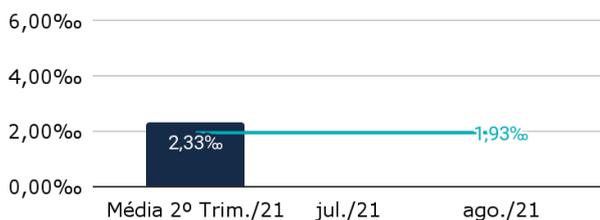
**Análise crítica:** No período a taxa de utilização de cateter venoso central foi de 59,59%, índice corroborado pela gravidades dos pacientes, onde a maioria encontra-se em uso de drogas vasoativas e necessitam de hemodiálises.

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

#### DI ITU

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≤



Nº Casos novos de ITU	Nº Pacientes-dia com SVD
1	438

**Análise crítica:** Ocorreu 01 caso de ITU, portanto a densidade de incidência relacionada a cateter vesical foi de 2,33‰, valor corroborando com o desenvolvido pela equipe multidisciplinar durante as visitas no Round, sinalizando a necessidade/avaliação, de desinvadir o paciente após o 5º dia na permanência da SVD, com intuito de reduzir os riscos de infecção.

### 5.1.12 Incidência de queda de paciente

#### Incidência de Queda de Paciente

UTI COVID

■ Resultado — Meta ≤



Nº Quedas de Pacientes	Nº Pacientes-dia
0	829

**Análise crítica:** No período não houve queda de paciente nas unidades.

## 5.2 Indicadores - Enfermaria

Indicador	Resultado
Saídas	62
Taxa de Ocupação	65,02%
Paciente-Dia	158
Média de Permanência (Dias)	2,55
Taxa de Mortalidade	0,0%
Prontuários evoluídos	158
Reclamação na ouvidoria	0,0%
Incidência de queda de paciente	0,0‰
Índice de Lesão por Pressão	0,0‰
Incidência de saída não planejada de sonda oro/nasogastroenteral	0,0%
Incidência de flebite	0,0%

**Análise crítica:** no período ocorreram 62 saídas (48 altas hospitalares e 14 transferidos para UTI COVID) em relação aos 158 pacientes - dia no período. A taxa de ocupação média foi de 65,02% e a média de permanência do paciente no leito foi de 2,55 dias, não tivemos óbito na unidade e todos os prontuários foram evoluídos, atingindo a taxa de 100%.

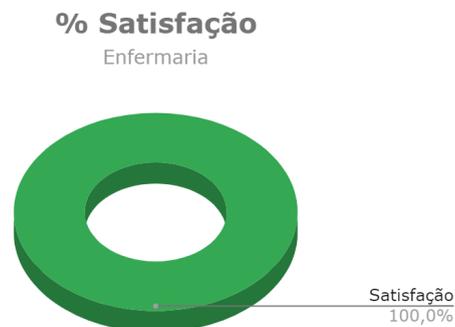
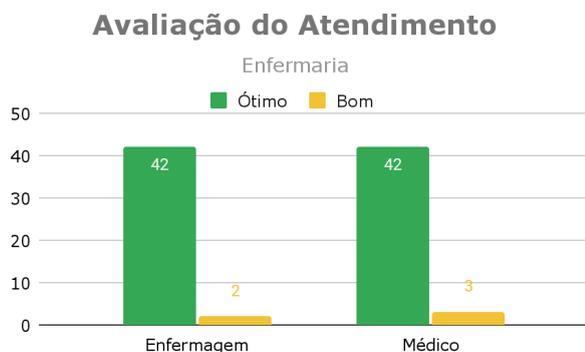
## 6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

No período avaliado, tivemos o total de **45 (quarenta e cinco) formulários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

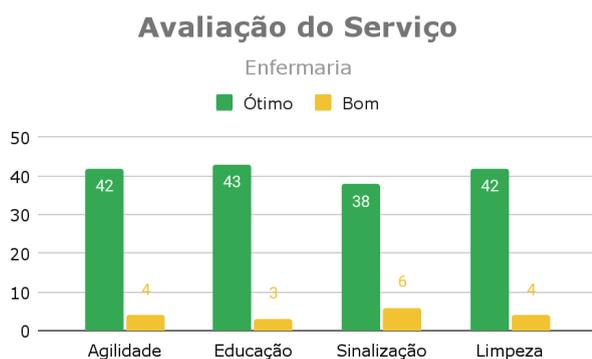
## 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento



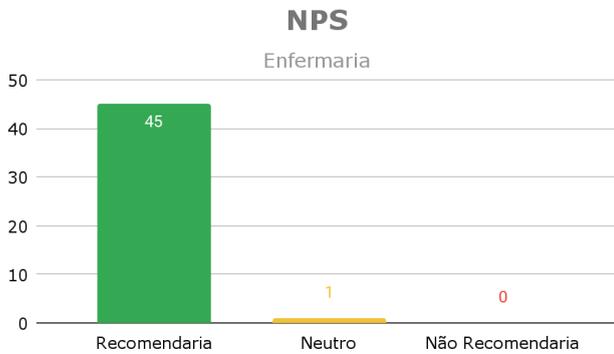
Na avaliação de 04 a 30 de junho, o indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe de Enfermagem, sendo 42 usuários consideram ótima e 02 usuários considera bom, Equipe Médica foram considerados 42 ótimos e 03 bom na opinião dos usuários. No período, tivemos uma satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

### 6.1.3 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 de 04 a 30 de junho, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários da Enfermaria, com 38 usuários considerando que o hospital tem uma ótima sinalização, 06 consideram sua sinalização boa, agilidade e limpeza tivemos 42 ótimos e 04 bons, educação tivemos 43 ótimos e 03 bom na opinião dos usuários.

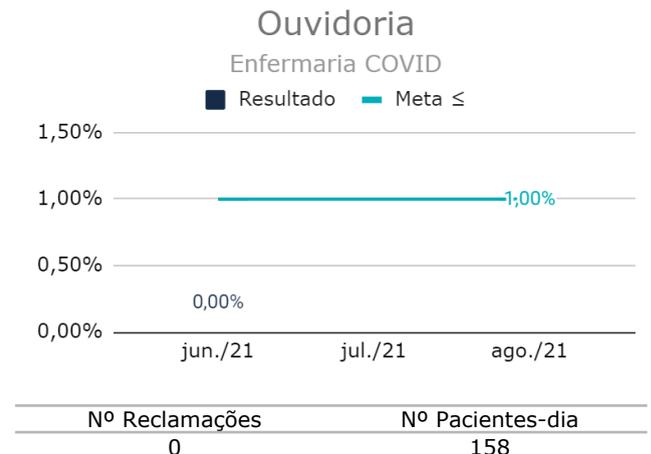
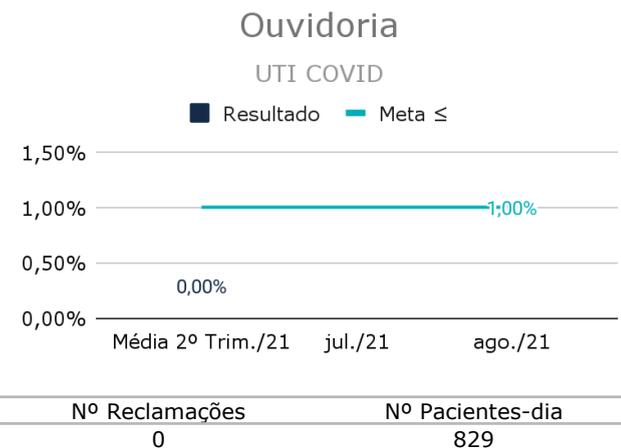
### 6.1.4 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado de 04 a 30 de junho, 45 usuários recomendaram o Hospital Padre Bento, 01 manteve-se neutro, não houve nenhuma negativa de outros usuários.

## 6.2 Manifestações

### 6.2.1 - Reclamações - Ouvidoria Interna



**Análise crítica:** No período, não houve registros de reclamações na ouvidoria.

## 6.2.2 Manifestações - Pesquisa de Satisfação

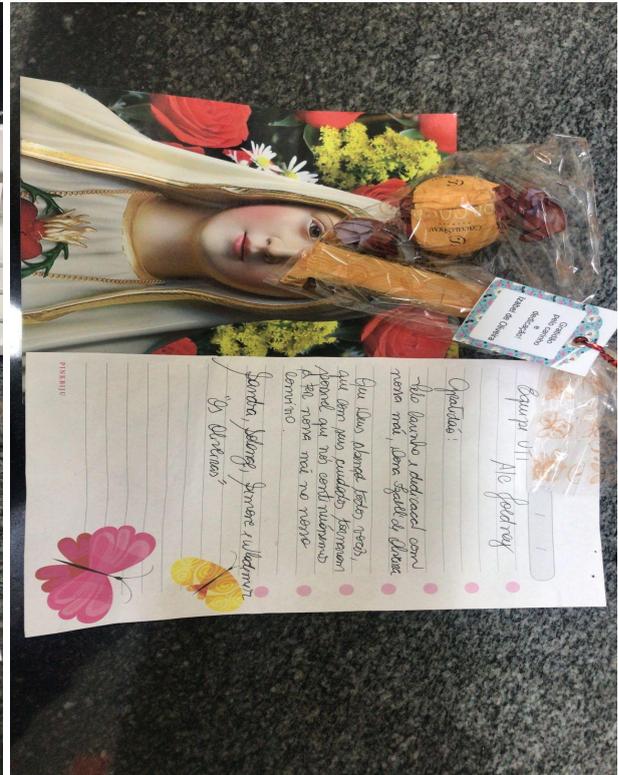
Todas as ouvidorias são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Nº Manifestações	
Sugestão	1
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	31 + 6 (não houve manifestação escrita)
Em Branco	09

Abaixo as transcrições das manifestações espontâneas dos usuários quanto ao serviço do setor e as devidas tratativas:

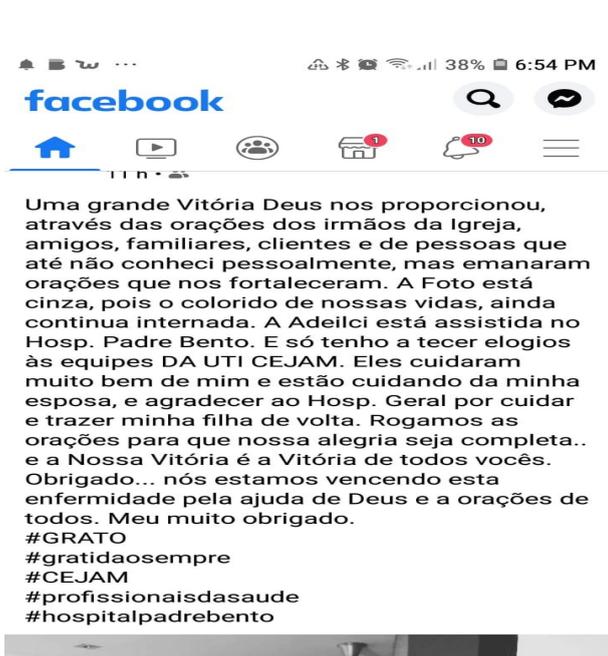
Manifestação	Relato do Usuário	Ação
Elogios	Equipe de pessoas atenciosas, simpáticas e super carinhosas, fazendo com que o paciente em momentos ruins se sinta super acolhido e querido, humanização total.	Feedback para a equipe
Elogios	Agradecimento a todos dos hospital, funcionários, enfermeiros, médicos.	Feedback para a equipe
Elogios	Médicos e enfermeiros, bom atendimento.	Feedback para a equipe
Elogios	Paciente relata ter sido muito bem atendido, enfermagem, técnicos, nutricionista, fonoaudiologia e fisioterapia.	Feedback para a equipe
Elogios	Bom atendimento e ótimos funcionários. A equipe está de parabéns.	Feedback para a equipe
Elogios	Só gratidão, excelente trabalho de todos os profissionais, obrigado a todos vocês.	Feedback para a equipe
Elogios	Somente agradecimentos por toda equipe e funcionários, Deus abençoe a todos.	Feedback para a equipe
Elogios	Hospital ótimo demais, equipe comprometida com os pacientes.	Feedback para a equipe
Elogios	Não tenho o que reclamar, todos atenciosos e proativos.	Feedback para a equipe
Elogios	Toda equipe de parabéns, agradeço a todos vocês.	Feedback para a equipe
Elogios	Equipe 10	Feedback para a equipe
Elogios	As pessoas trabalham com amor e dedicação.	Feedback para a equipe
Elogios	Equipe excelente, parabéns.	Feedback para a equipe
Elogios	Tudo maravilhoso, atendida por todos os profissionais com muito carinho.	Feedback para a equipe
Elogios	Só tenho que agradecer todos vocês, Deus abençoe	Feedback para a equipe

Elogios	Muito bom esse atendimento, que Deus abençoe essa unidade, que todos sejam abençoados, amém.	Feedback para a equipe
Sugestão	Que Deus abençoe a todos e que cada um possa fazer o melhor.	Agradecemos pela sugestão, continuaremos sempre buscando o melhor para todos.
Elogios	Foi muito bom aqui que Jesus opere nesse lugar Deus é fiel.	Feedback para a equipe
Elogios	Além de profissionais humanos e dedicados, o atendimento é excepcional. Só tenho a agradecer, fantástico, ambiente seguro limpo, comida excelente, é o hospital fora de série, agradeço ao Cejam principalmente e ao Hospital Padre Bento.	Feedback para a equipe
Elogios	A todos os enfermeiros um abraço e um agradecimento.	Feedback para a equipe
Elogios	100% Bem atendido.	
Crítica e Sugestão	Falta comunicação da equipe técnica com a enfermagem, sinto que muito do que pedimos ou falamos não chega onde deve chegar, sinto a equipe técnica com medo dos superiores.	Nosso objetivo é sempre prezar pelo atendimento com qualidade e dignidade ao próximo, buscando harmonia no trabalho em equipe, obrigada pelo feedback, iremos orientar a todos que estamos para um bem comum e gostamos sempre da verdade, não importa qual seja, o objetivo sempre será evoluir para melhor atender os usuários.
Elogios	Ótimo	Feedback para a equipe
Elogios	Deus abençoe por toda essa equipe do Hospital, estou muito feliz.	Feedback para a equipe
Elogios	Fui muito bem atendida.	Feedback para a equipe
Elogios	Tudo ótimo	Feedback para a equipe
Elogios	Muito bom.	Feedback para a equipe
Elogios	Ótimo Hospital.	Feedback para a equipe
Elogios	Atendimento ótimo por todos os profissionais.	Feedback para a equipe
Elogios	Toda equipe de parabéns, agradeço á todos vocês, Deus abençoes.	Feedback para a equipe
Elogios	Só posso agora agradecer a todos vocês, Deus abençoe.	Feedback para a equipe

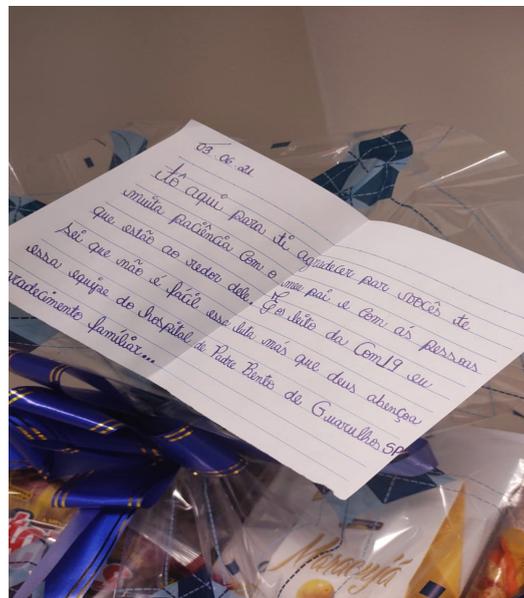


Fotos de agradecimentos aos profissionais Médicos e Enfermagem - Cejam e NBS.





Casal ficou internado nas UTIs COVID, esposo recebeu alta e infelizmente esposa faleceu, demonstrado em redes sociais o agradecimentos a Equipe Cejam, NBs e Pime.



Presente para o diarista da UTI COVID II, Dr Fábio Braga Máximo de familiares.

## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No período de 04 a 30 de Junho, durante o processo de trabalho, ocorrem treinamentos *in loco* aos novos colaboradores, e reciclagem aos colaboradores atuais inseridos na Instituição como:

- Capacitação em paramentação e desparamentação;
- Orientações de balanço hídrico, anotação de enfermagem, coletas de exames via CEAC e Urgência;
- Intensificação ao Bundle de PAV, SVD, CVC, Entubação Endotraqueal;
- Passagem de plantão no drive para Enfermeiros.
- Como realizar a notificação dos casos COVID nas admissões via Cross;
- Realizamos implantação de cota única nas UTIs e Enfermaria COVID, com intuito de reduzir o consumo de materiais MAT/MED, controle do CAM pelos Atas, horário de retirada nos períodos diurno e noturno no CAM - Central Armazenamento de Materiais interno.

São Paulo, 12 de julho de 2021.

  
Dra. Elizabeth O. Braga  
Coordenadora  
Gerência Técnica  
OS CEJAM

# Anexo I

# Anexo II