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 agosto 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.

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 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	5	↓
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	7	☑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	2	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	35	31	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	32	↓
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**91**	**84**	↓

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

4.1.2 Dimensionamento UTI COVID - 10 leitos

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	2	↓
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	2	↓
	Técnico de Enfermagem (36h)	11	12	↑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	11	12	↑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**31**	**31**	☑

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

Mediante aos quadros acima, verificamos que 94,26% 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 agosto/22 com contratação prevista para primeira quinzena de agosto.

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

4.2 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). Elen Cristina dos Santos Farias	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). Karine Nunes da Silva	443.204
		05 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		06 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		07 (D). Jose Victor Calderaro Zanin	613696
		08 (N). Adriana Santana Nery	451.059
		09 (N). Richele dos Santos Teixeira	285.730
		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**	

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

		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
		32 (D) Lívia Pontes dos Santos	1.545.007
		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

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

		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). Monica D' Arienzo dos Santos	1.239.181
		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
	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 (D). Andrea dos Santos	1.665.856
		12 (D). Viviane de Morais Rodrigues	1.511.544
		13 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		14 (N). Mirela Canário Reis	1.337.661

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

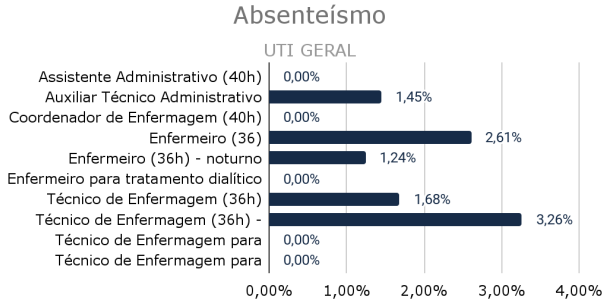
		15 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		16 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		17 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		18 (N). Gabrielle dos Passos Bispo	1.320.847
		19 (N). Aline Roberta Romanin Gonvalves	1.021.595
		20 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		21 (N). Julia de Assis Severi	1.697.669
		22 (N). Andreia Cristina de Souza	1.648.416
		23 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		24 (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

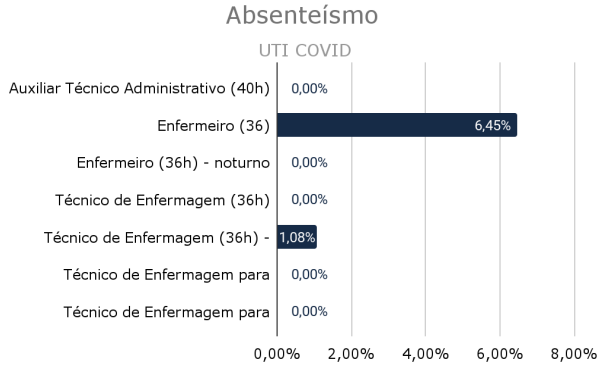
Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

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

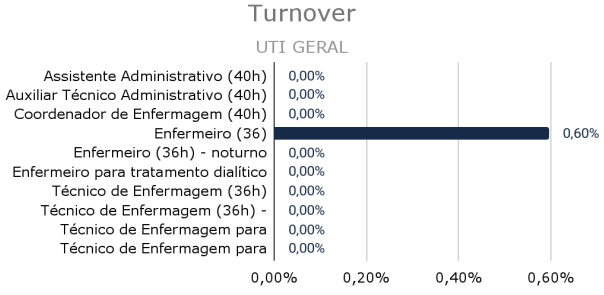
4.3.1 Absenteísmo





Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/07/2022 à 10/08/2022), 46 ausências de funcionários foram identificadas, sendo 37 classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos e 8 por falta injustificada. Destas ausências, 7 (sete) corresponderam a equipe de enfermeiros, 38 (trinta e oito) a equipe de técnicos de enfermagem, 1 (um) a equipe administrativa.

4.3.2 Turnover



Durante o mês de referência (11/07/2022 à 10/08/2022) houveram 1 processo admissional e 2 processos demissionais. Devido ao encerramento de disponibilidade de técnicos em banco de talentos iremos iniciar nossos processos seletivos em busca de profissionais em agosto/2022 para contratação entre agosto/2022 e setembro/2022.

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

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

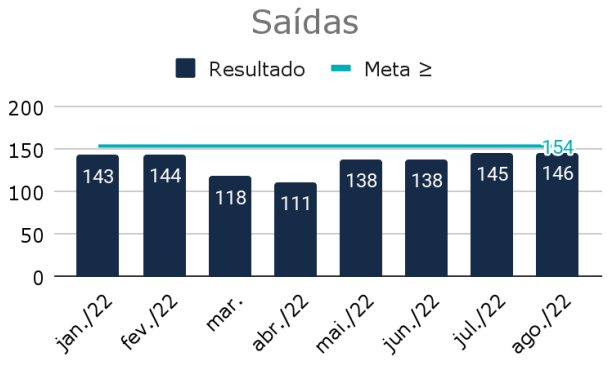
No mês de referência não houve registros de acidentes de trabalho.

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	112
Transferência Externa	1
Óbitos < 24h	3
Óbitos > 24h	30
Total	**146**

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

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 146 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 20 solicitações de vagas de UTI pelo núcleo interno de vagas no período, sendo 07 fichas rejeitadas devido a falta de indicação de UTI, 02 pacientes sem condições de transporte, 04 paciente foi aceito em outro serviço, 05 fichas rejeitadas por não serem referência para o nosso serviço , 02 fichas rejeitadas por alta ou óbito na origem. Mantivemos 39 leitos operacionais, 01 leito bloqueado na UTI Geral para a realização de terapias renais substitutivas dos pacientes internados na enfermaria conforme alinhamento da diretoria. Lembramos que as fichas colocadas no grupo do NIR são apenas para ciência da equipe e priorizamos atender os pacientes e morbidades que estejam dentro da referência do Hospital Guilherme Álvaro.

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

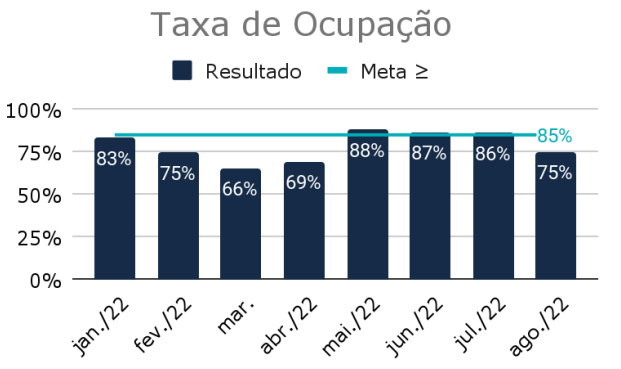
UTI Geral: 85 saídas, sendo 59 transferências internas realizadas devido a melhora no quadro, 24 óbitos com o tempo superior a 24 horas de internação e 2 óbitos com tempo de internação menor que 24 horas. Os óbitos menores de 24 horas se devem ao transporte inadequado e risco de transporte assumido pela origem, apesar das orientações de transporte seguro da origem, casos como estes são apontados de imediato ao NIR para notificação no CROSS de tais eventos.

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 coronariana: 45 saídas, sendo 40 transferências interna com melhora no quadro,04 óbitos com tempo de internação maior que 24 horas e 01 óbito com o tempo menor que 24 horas.

UTI Covid-19: 16 saídas, sendo 14 transferências internas, 02 óbitos com tempo de internação superior a 24 horas.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
909	1.209

Análise crítica: A taxa de ocupação global envolve os leitos de terapia intensiva geral, UCO e Térreo. Foi encontrada uma taxa de ocupação de 41,61% na unidade de terapia intensiva destinados ao tratamento da Covid-19, uma redução significativa de 39,69% comparado ao mês anterior, o que nos prejudica na taxa global de ocupação, mesmo sendo referência de leitos COVID pela DRS-IV tivemos queda nas solicitações de leitos de terapia intensiva destinados ao COVID no período.

Nos leitos destinados à unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 89,35%,discreto aumento de 1,93% comparado ao mês anterior já esperado devido aumento do número de solicitações de vagas porta-balão. Tivemos adequações no gerenciamento de leitos realizados pela diretoria reduzindo o número de reservas técnicas para outras especialidades, deixando os leitos de

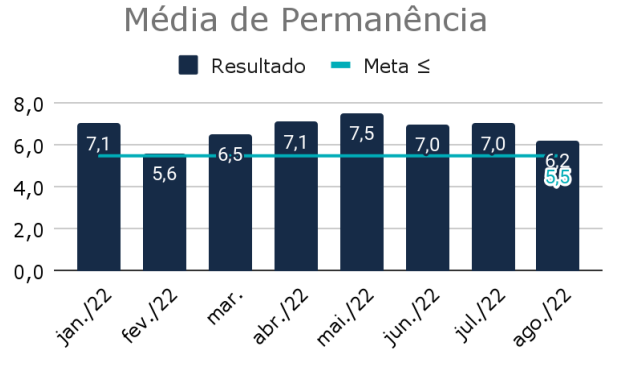
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

UCO direcionados para as demandas de doenças cardiovasculares, dando suporte ao setor de hemodinâmica e vagas externas com solicitação 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 13 solicitações de vagas para o porta-balão sendo 05 casos elegíveis que atendem os critérios do projeto.

Na UTI geral encontramos uma taxa de ocupação de 85,4%, 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 26 sessões de terapia renal substitutiva no mês de Agosto. Ofertamos vagas externas para pacientes com diagnóstico de insuficiência renal aguda, realizando no mês de referência 36 sessões de terapia renal substitutiva para este perfil de paciente.

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
909	146

Análise crítica: A média de permanência e giro de leitos refere-se a um indicador de UTI, para um bom indicador dependemos da engrenagem interligando UTI e unidades de internação, além da referência SUS para recursos

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

os quais não dispomos como cirurgia cardíaca, marcapasso, estes com impacto neste mês. Estamos em alinhamento com o NIR em busca de mecanismos para reduzirmos os impactos negativos neste indicador. Indisponibilidade de leitos e dias evitáveis são um desafio para ajuste neste ponto do processo, mantivemos a média de 4 dias evitáveis nas altas da UTI.

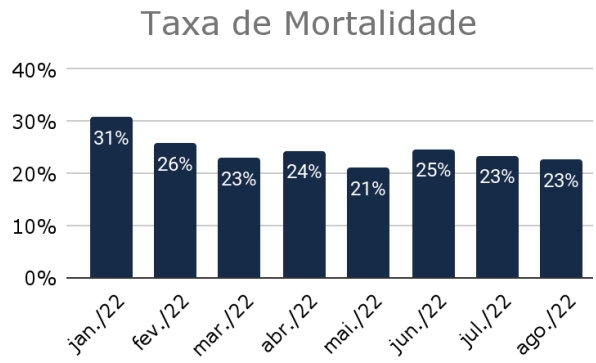
Na **UTI Geral** a média de permanência encontrada foi de 5,92 dias, sensível à redução comparado ao mês anterior, mas no período tivemos pacientes de longa permanência como por exemplo a paciente M.J.B. que totaliza 72 dias de internação em nossa unidade. Mesmo com o alinhamento com o NIR na busca da redução dos dias evitáveis, encontramos dificuldades na busca por leitos de enfermaria prejudicando este indicador.

Na **UTI coronariana** a média de permanência foi de 6,16 dias, aumento de 1,49 dias comparado ao mês anterior, no período estamos com 01 paciente aguardando cirurgia cardíaca com tempo de internação superior a 20 dias, 01 paciente aguardando implante de marcapasso definitivo com tempo de internação de 16 dias, casos como esses prejudicam nosso indicador devido a falta de tais recursos em nossa unidade.

UTI COVID-19 o tempo médio foi de 8,06 dias de internação, o SAPS médio justifica 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. São também limitadas as altas conforme tempo de positividade para o teste e orientações CCIH

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

5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
33	146

Análise crítica: taxa UCO: Saps3 médio de 48,3, taxa de mortalidade encontrada de 7,69. Esperada de 15,5% o que confere SMR 0,49

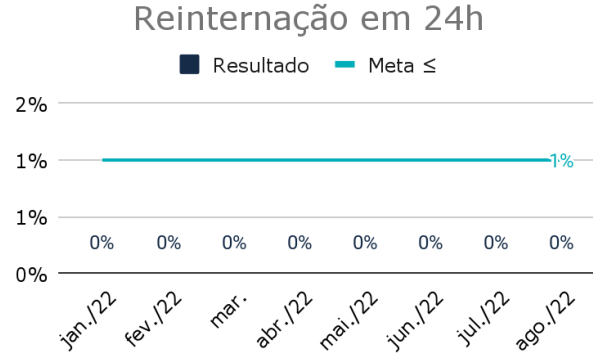
TAXA COVID: Saps médio 58,81, taxa de mortalidade, 14,29 versus esperada de 31,5% o que confere SMR de 0,45.

TAXA GERAL: Saps3 médio 56,32, com taxa de mortalidade encontrada de 30,49 e esperada de 29,5% o que confere SMR de 1,03.

SMR das 3 unidades de 0,65.

Ressalto que todos os óbitos são encaminhados os relatórios a comissão de óbitos do Hospital Guilherme Álvaro.

5.2.3 Taxa de Reinternação



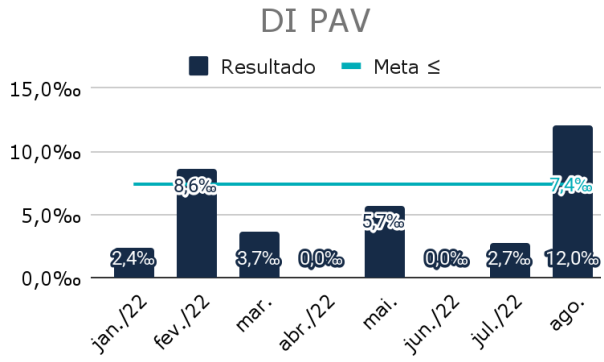
Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	146

Análise crítica: Não tivemos reinternações no período. Garantia do compromisso alta segura.

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 Indicadores - Segurança do Paciente

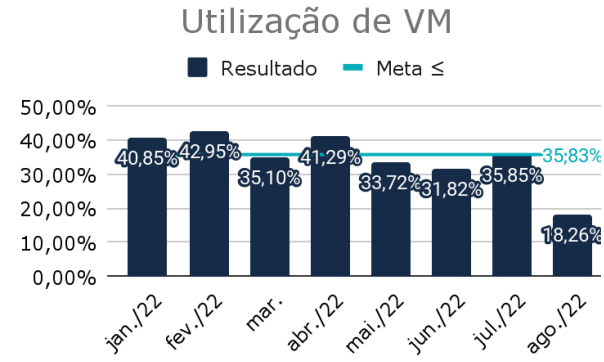
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)



Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
2	166

Análise crítica: Tivemos 02 casos de PAV notificados no período, paciente V.P.S paciente traqueostomizado em longa permanência em ventilação mecânica com 11 dias de ventilação de mecânica na origem em isolamento de contato desde o momento da admissão, o segundo paciente E.C.F.P com história de duas internações em UTI ambas em ventilação mecânica, última internação foi a óbito no período de 24 horas de internação de UTI. Vale ressaltar que ambos pacientes com histórico pregresso e fator de risco iminente a incidência de PAV pela patologia associada.

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



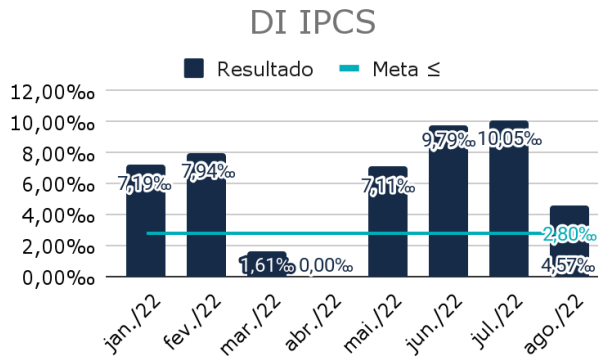
Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
166	909

Análise crítica: Tivemos uma redução considerável na taxa de utilização de VM no mês de agosto comparada ao mês anterior. Só na UTI COVID a queda foi de quase 27% com diminuição também do número de admissões e na UTI Geral queda de 38%, sendo que apenas a

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

UCO teve um aumento em seu uso no mês de agosto. Com estes números nos mantivemos abaixo da meta pelo quarto mês seguido. Rotinas com foco no desmame com uso de ventilação espontânea, modo PSV, também têm colaborado na diminuição do tempo de VM dos pacientes.

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

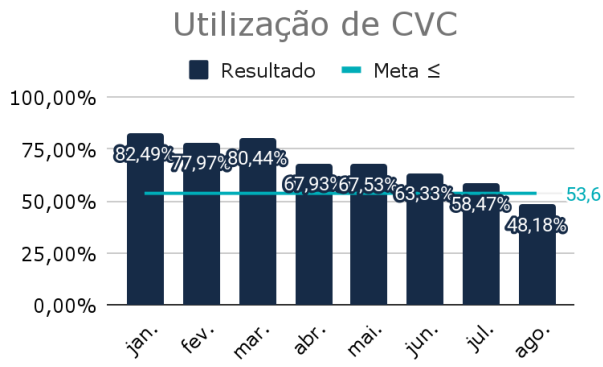


Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
2	438

Análise crítica: De acordo com projeto saúde em nossas mãos e parceria com CCIH, núcleo segurança do paciente conseguimos reduzir o nosso indicador, o resultado é fruto das ações in loco para redução das 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

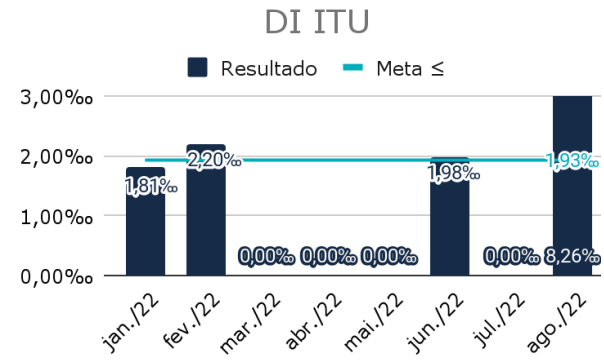
5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
438	909

Análise crítica: Obtivemos uma redução na taxa de utilização de cateter venoso central, a necessidade da utilização do dispositivo é discutido de forma individualizada durante as visitas multidisciplinares, a avaliação dos critérios de utilização são primordiais para a redução deste indicador.

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

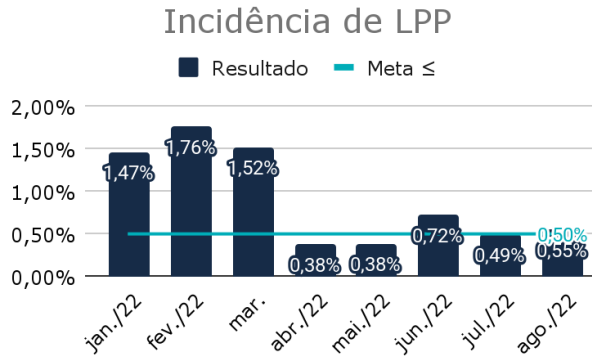


Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
3	363

Análise crítica: Em acordo com o projeto saúde em nossas mãos temos objetivo de reduzir infecção relacionada à assistência, taxa de desinvasão dispositivos, discussão diária e novas formas de controle de diurese, tivemos 03 casos notificados de pacientes com um longo período de internação onde não foi possível a retirada a do dispositivo devido a sua necessidade.

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

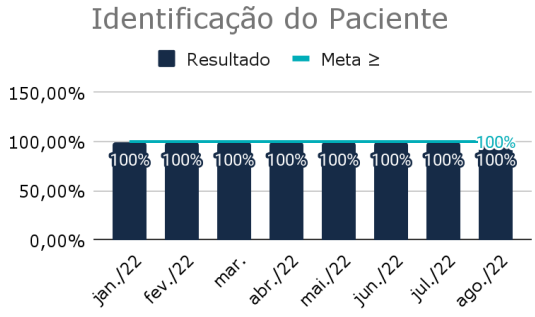
5.3.6 Índice de úlcera por pressão



Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
5	909

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, os casos notificados são de pacientes de longa permanência internados durante o mês de Agosto, pacientes que necessitam de suporte nutricional adequado, grande parte deles com uso de aminas vasoativas e uso de ventilação mecânica prolongada, prejudicando tal meta.

5.3.7 Identificação do Paciente

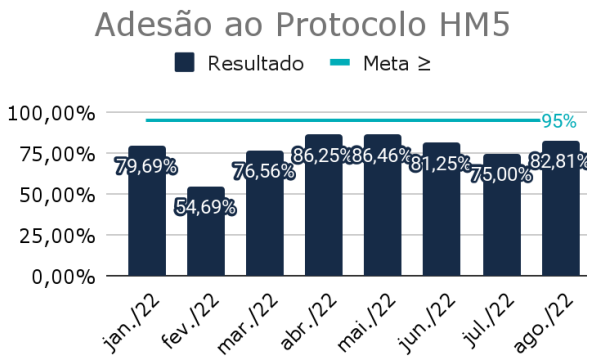


Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
909	909

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
159	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.

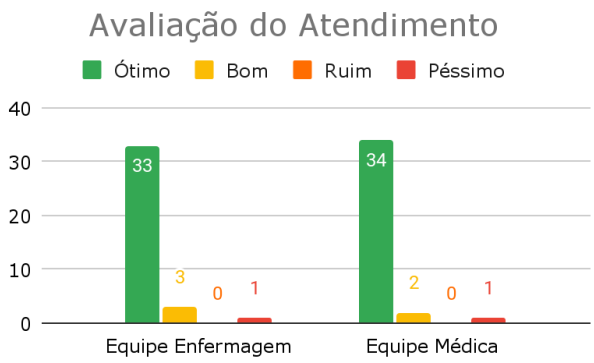
Vale ressaltar que o indicador do projeto paciente seguro estipula meta acima de 80% a qual esta UTI faz parte do time de higienização das mãos, onde sugerimos a revisão desta meta, visto que atualmente encontramos dificuldades junto a empresa de higienização onde ja foram encaminhados notificações informando a dificuldade de reposição em tempo dos dispensers de álcool e sabão.

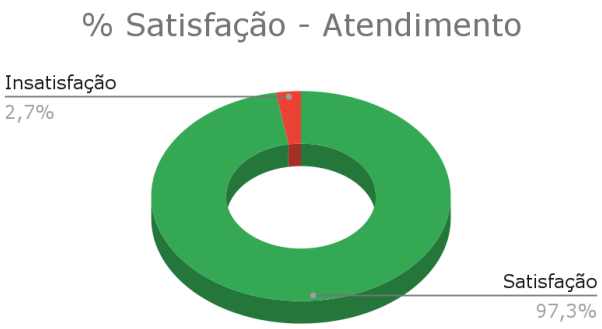
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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 **34 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

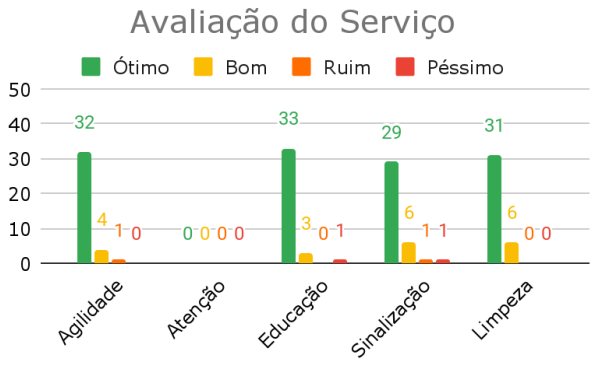
6.1.1 Avaliação do Atendimento

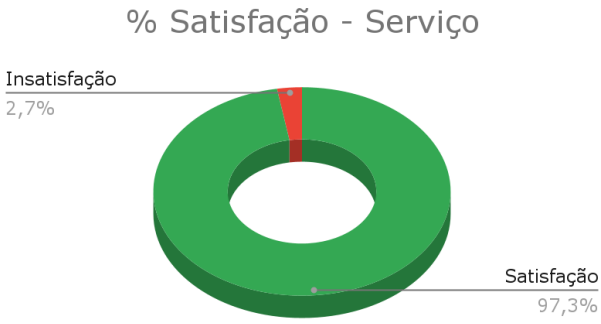




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período tivemos 34 avaliações que tiveram uma satisfação demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

6.1.2 Avaliação do Serviço



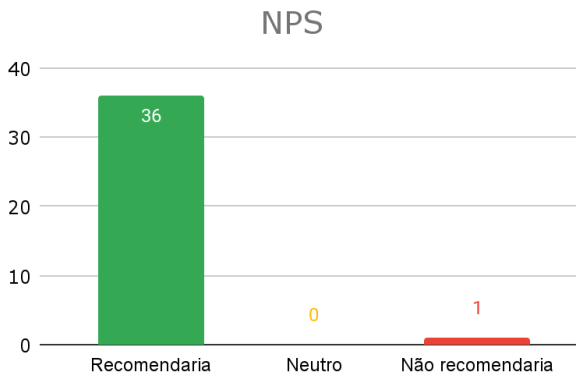


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza.

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, 37 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	3
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	27
Em Branco	6

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**
29/08/2022	Elogio	EQUIPE MARAVILHOSA. SERVISO MARAVILHOSO :-)	
27/08/2022	Crítica	TERIA QUE TER MAIS RESPEITO COM OS PACIENTES, O QUE PASSEI LA E VI Ñ DESEJO PRA NINQUEM OS ENFERMEIROS BRIGANDO COM O PACIENTE DESACORDADO SÓ PQ TINHA ACABADO DE DAR BANHO E ELE FEZ NECESSIDADE NOVAMENTE, MUITO PALAVRAO ENTRE ELES, MUITO GRITO, BRIGA, ENTRE OUTRAS COISAS NAO RECOMENDO A UTI 2 NEM PRO MEU PIOR INIMIGO.	O caso será avaliado pela alta gestão com intuito de criarmos uma plano de ação para evitarmos problemas futuros.
27/08/2022	Elogio	continue com esse carinho, atenção com os pacientes e paciência.	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
14/08/2022	Sugestão	AGRADEÇO A EQUIPE DE ENFERMAGEM E FISIOTERAPIA PELO ATENDIMENTO.	
30/08/2022	Elogio	MUITO OBRIGADO A TODOS OS MEDICOS E EQUIPE ENFERMAGEM. DESCULPE SE FIZ ALGO ERRADO.	
01/08/2022	Elogio	PARABÉNS A TÉCNICA EDILENI PELO CARINHO ATENÇÃO	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/08/2022	Elogio	AGRADEÇO A TODOS, FUI MUITO BEM ATENDIDA.	
01/08/2022	Elogio	MARIANA FISIO TARCIANA ENFERMEIRA ADRIANA BATISTA ENF. RAIANE ENFERMEIRA	
01/08/2022	Elogio	PARABENS A TODA EQUIPE!! SERVIÇO DE QUALIDADE!!	
01/08/2022	Elogio	QUERO AGRADECER O ATENDIMENTO DE TODA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM ESPECIAL AS TECNICAS TASSIANA, ADRIANA BATISTA E FISIOTERAPEUTA MARIANE. GENILSON DE OLIVEIRA SANTOS	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
01/08/2022	Elogio	SÓ ELOGIOS PARA TODA EQUIPE DE ENFERMAGEM	
07/08/2022	Elogio	EQUIPE PRESTATIVAS ATENCIOSAS, HOSPITALEIROS OTIMA ATENÇÃO TECNICA RAYANNE TECNICO FELIPE EQUIPE MULTI.	
09/08/2022	Elogio	TANTO A EQUIPE MEDICA QUANTO AS ATENDENDES SÃO ÓTIMAS PESSOAS E MUITA AMORASAS AGRADEÇO O	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais

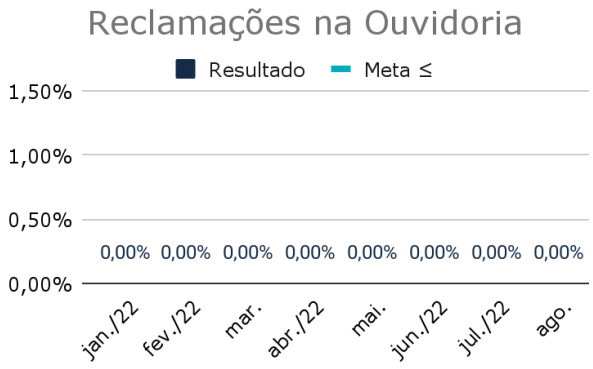
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		EMPENHO DE TODOS	
10/08/2022	Elogio	FUI MUITO BEM ATENDIDO POR LODOS OS PROFISSIONAS DO SETOR.	
12/08/2022	Elogio	ELOGIAR TODAS AS EQUIPES!	
12/08/2022	Elogio	AGRADEÇO O ATENDIMENTO DE TODA A EQUIPE. FUI MUITO BEM ATENDIDA.	
16/08/2022	Elogio	EQUIPE TODA MILTON PASSOS	
16/08/2022	Elogio	AGRADEÇO A TODOS PELO EXCELENTE ATENDIMENTO DEUS ABENÇOE À TODOS	
17/08/2022	Elogio	EQUIPE MARAVILHOSA!	
17/08/2022	Elogio	EQUIPE DE ENFERMAGEM OTIMA	
18/08/2022	Elogio	MUITO BOM PLANTAO MARAVILHOSOS	
18/08/2022	Elogio	OTIMO LUGAR , TÉC E ENFERMEIROS ESTÃO DE PARABÉNS , EQUIPE ATENCIOSA	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
25/08/2022	Elogio	EQUIPE ATENCIOSA S2 CARISMATICO	
27/08/2022	Elogio	TODA EQUIPE É MUITO UNIDA EM PROLL DO PACIENTE.	
03/08/2022	Elogio	TODOS OS TEC: ENFERMAGEM + MEDICOS MUITOS ATENCIOSOS E AMOROS	
10/08/2022	Elogio	O PLANTÃO QUE ME AJUDOU E TEVE PACIENCIA COMIGO O PLANTÃO DA ENF ADRIANA QUE QUERO LEVA COM TODA CERTEZA. QUE MESMO COM TODOS OS MEUS GRITOS DE DORES SENTIRAM A DOR COMIGO QUE A CADA PICADA E AMOR NO QUE FAZ.S2	elogios são compartilhados com equipe em mural de área comum e reuniões mensais
15/08/2022	Sugestão	TELEVISÃO: ENFERMAGEM OTIMA	
19/08/2022	Sugestão	TER TELEVISÃO NA UNIDADE.	
29/08/2022	Elogio	GOSTARIA DE AGRADECER A EQUIPE DE ENFERMAGEM DA ENFERMEIRA NATALIA PELO ÓTIMO ATENDIMENTO, NÃO HOUVE	

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

		ABORRECIMENTO, FUI BEM ASSISTIDO. EQUIPE DA CIRURGIA.	
29/08/2022	Elogio	TODOS OS FUNCIONÁRIOS ESTÃO DE PARABÉNS MESMO. AGRADECA DR.LARISSA, DR LAURA, AGRADECER OS FUNCIONÁRIOS LEANDRO TÉCNICO DE ENFERMAGEM E ENFERMEIRA NATALIA NOTURNO. E DR.MATEUS DA CIRURGIA.	
31/08/2022	Elogio	NAO TENHO PALAVRAS PARA AGRADECER A TODOS PELA ATENÇAO QUE DEUS ABENÇOS A TODOS SEMPRE.	

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.

Promovemos treinamentos voltados para as áreas de POP's, Regimentos Internos e Checklists de Transferência institucionais, pois consideramos de extrema importância que nossos colaboradores sejam bem informados e treinados sobre suas atividades hospitalares diárias, capacitamos em relação abertura de evento adversos, para que os mesmos tenham raciocínio teórico-clínico para a avaliação correta para realização das notificações, reciclamos para o manejo correto de nossos desfibriladores.

Santos, 12 de setembro 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