

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Complexo Hospitalar Padre Bento  
Psiquiatria Adulto**

**Convênio n.º  
00108/2021**

**Abril  
2024**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**

Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Eleuses Paiva

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL**

Adriana Cristina Alvares

**COORDENADOR OPERACIONAL**

Maria Carolina Custodio

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>3</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	3
1.2 Convênio nº 00108/2021	5
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>5</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>6</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>6</b>
4.1 Dimensionamento	6
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT	6
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	8
4.3.1 Absenteísmo	8
4.3.2 Turnover	8
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	8
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>11</b>
5.1 Indicadores	11
5.1.1 Saídas	11
5.1.2 Taxa de Ocupação	12
5.1.3 Média de Permanência	13
5.1.4 Projeto Terapêutico Singular	13
5.1.5 Incidência de queda de paciente	14
5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	15
5.1.7 Incidência de Autolesão	15
5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica	16
5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem	17
5.1.10 Evolução dos Prontuários	17
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>17</b>
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	18
6.1.1 Avaliação do Atendimento	18
6.1.2 Avaliação do Serviço	19
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	19
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>20</b>

## 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;
- 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 nº 00108/2021

---

Com início no dia 03 de novembro de 2021, o convênio nº 00108/21 tem por objetivo disciplinar as obrigações e responsabilidades para a implantação e gerenciamento técnico/administrativo de 10 (Dez) leitos do Serviço de Psiquiatria Adulto no Complexo Hospitalar Padre Bento. Visa o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto deste serviço de segunda-feira a domingo, durante 24 horas, nos termos da Portaria Ministerial nº 3.588, de 21 de Dezembro de 2017.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no serviço de Psiquiatria Adulto são monitoradas por sistema de informação (Sistema - SPS4) e planilhas em excel para consolidação dos dados.

## 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no serviço referente ao período de **01 a 30 de Abril de 2024**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de **23** colaboradores, a equipe efetiva no período é de **23** contratados por processo seletivo (CLT) e **09** por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Abaixo segue a relação de colaboradores CLT previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

### 4.1 Dimensionamento

#### 4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	✓
	Coordenador Operacional (40h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36h) - Diurno	2	2	✓
	Enfermeiro (36h) - Noturno	3	4	↑
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Psicólogo (30h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno	5	5	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno	5	6	↑
	Terapeuta Ocupacional (30h)	1	0	↓
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>23</b>	↑

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

Mediante o quadro acima, verificamos que 104,5 % da previsão de colaboradores que corresponde a contratação de 02 profissionais de enfermagem para cobertura de férias, mantemos 01 posto de trabalho em processo de contratação. No momento o Edital 072/2024 se mantém aberto desde 26/01/24 para contratação do Terapeuta Ocupacional, neste mês corrente, mantemos o processo seletivo aberto para novas entrevistas porém não obtivemos candidaturas.

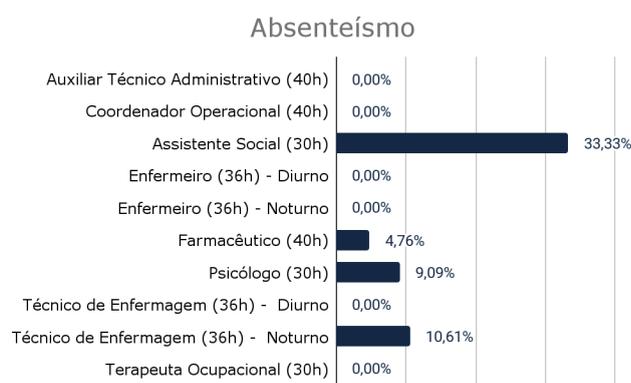
#### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D). Ariane Micaeli Galvão da Silva	N/A
		02 (D). Angela Raquel Moraes Almeida	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Maria Carolina Custodio	141200
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Eleonora Causso Machado Viega	87930
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional		
	Assistente Social	06 (D) Rennata Priscylla Ferreira	65.111
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	07 (D).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	08 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	09 (N).Caroline Cardoso Telles Costa	568.366
	Enfermeiro (36h) - Ferista Flex Diurno e Noturno	10 (N) Felipe Gustavo da Fonseca	572151
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	11 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Noturno Par	12 (N).Italo dos Santos Cruz	540,091
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	13 (N).Clarice de Souza	888,340
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	14 (D) Gilmar de Lima	946448
	Técnico de Enfermagem (36h) Diurno Ímpar	15 (D).Luana Aparecida Hecht Ribeiro	1.439.562
	Técnico de Enfermagem (36h) 7- Diurno Par	16 (D). Henrique Lima Batista	1864917
		17 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	18 (D).Alexandro da Costa Osorio	738.051	

Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	19 (N). Vainise da Silva Santos	128. 448
	20 (N).Leidemar De Souza Valoes Freita	1.095.015
Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	21 (N).Mauro Batinga	1.376.829
	22 (N).Kellma Vieira	949.763
Técnico de Enfermagem (36) Ferista	23 (N). Valdirene Furtado	1.434.774

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 4.3.1 Absenteísmo



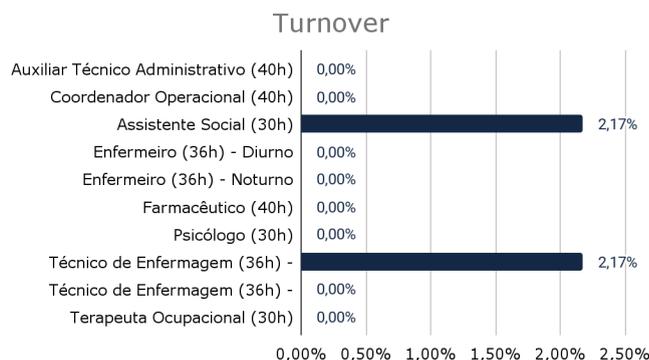
#### Análise Crítica:

No cenário de 23 colaboradores, foram identificados o total de 22 ausências durante o período de referência, sendo:

- 04 (quatro) dias de afastamento por meio de atestado médico (Técnica de Enfermagem Noturno L.S.V.F);
- 10 (dez) dias de afastamento por meio de atestado médico (Técnica de Enfermagem Noturno K.V.B);
- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico (Farmacêutica E.C.M.V);
- 07 (sete) dias de afastamento por meio de atestado médico.  
(Assistente Social R.P.F).

Todos os dias de ausência da equipe de enfermagem foram cobertos, não prejudicando a assistência.

### 4.3.2 Turnover



**Análise Crítica:** Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, tivemos 01 desligamento.

No mês de Abril, tivemos 01 admissão do Técnico de Enfermagem (G.L) com início das suas atividades em 17 de Abril de 2024.

No mês de Abril, tivemos desligamento sem justa causa da Assistente Social (R.P.F) em 24 de Abril de 2024, estamos em processo de seleção para contratação.

O gráfico acima demonstra a rotatividade, por cargo, no período avaliado.

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

CAT

Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	0
Coordenador Operacional (40h)	0
Assistente Social (30h)	0
Enfermeiro (36h) - Diurno	0
Enfermeiro (36h) - Noturno	0
Farmacêutico (40h)	0
Psicólogo (30h)	0
Técnico de Enfermagem (36h) -	0
Técnico de Enfermagem (36h) -	0
Terapeuta Ocupacional (30h)	0

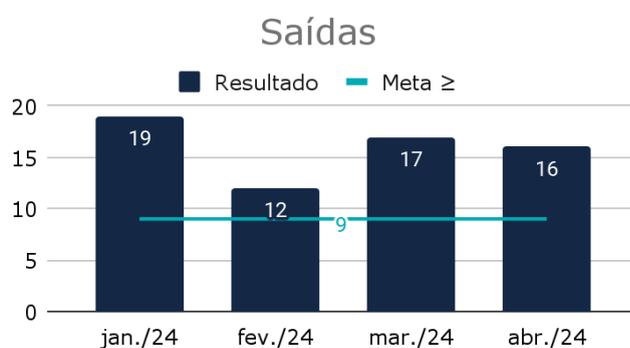
**Análise Crítica:** Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente, e a equipe da CIPA tem desenvolvido trabalho para prevenção de novos acidentes de trabalho.

## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores 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 na Psiquiatria Adulto que ocorreram no período avaliado.

### 5.1 Indicadores

#### 5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	14
Evasão	1
Alta a Pedido	0
Transferência Interna	1
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
<b>Total</b>	<b>16</b>

**Análise crítica:** O indicador corresponde a todas as saídas da unidade da enfermaria psiquiátrica, o que compreende: alta, evasão, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

Sendo 14 altas hospitalares por melhoras do quadro psíquico, juntamente com encaminhamento para continuidade de seu tratamento em CAPS - Centro de Atenção Psicossocial ou Rede de referência de Saúde Mental, de acordo com a Singularidade do território, 01 Evasão e 01 Transferência Interna para clínica médica do CHPBG.

- No dia 08 de Abril, realizamos transferência interna para a Clínica Médica do CHPBG, da paciente A.P.S.S.
- No dia 09 de Abril, ocorreu a evasão da paciente A.G.H.S onde a genitora compareceu à enfermaria psiquiatria, e por questões particulares, informou o desejo de não dar seguimento na internação da filha. Diante do fato a genitora foi orientada pela equipe técnica sobre os riscos e procedimentos administrativos, porém manteve a decisão de retirar a filha da internação. Foi lavrado boletim de ocorrência de evasão.

### 5.1.2 Taxa de Ocupação



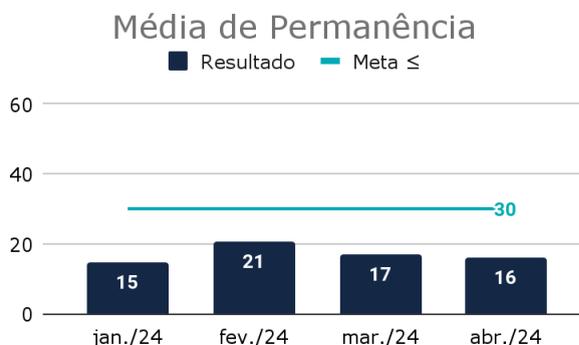
Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
259	296

**Análise crítica:** Neste período atingimos 88% de Taxa de Ocupação. Lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento (anexo 1) foram atendidas. As entradas foram via CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviço de Saúde).

Recebemos **73 fichas** neste período do Núcleo de Regulação Interna (NIR), totalizando:

- **15 fichas aceitas**, foram realizadas 11 admissões neste período via CROSS e 02 vagas internas no CHPBG.  
Paciente A.P.S.S foi admitida no dia 05/04/2024 via CROSS, porém no dia 08/04, foi transferida para clínica médica do CHPBG e sendo readmitida no dia 15/04/2024 na enfermaria psiquiátrica.  
Sendo que 04 fichas via NIR foram canceladas pelo hospital de origem, pelos seguintes motivos: 02 fichas da Upa de origem informou evasão dos pacientes, 01 ficha Hospital de origem informou que o paciente recebeu alta hospitalar, 01 ficha Hospital de origem informou que a família recusou a transferência
- **14 fichas negadas**: sem leito disponível no momento da solicitação, cabe salientar, que as fichas são negadas, pois no momento da avaliação da ficha CROSS não disponibilizamos de vagas de acordo com o sexo.
- **29 fichas negadas**: por não se enquadrar no nosso perfil de atendimento.
- **15 fichas incompletas**: solicitado exames e atualização do quadro do dia, diante das solicitações, 02 fichas foram atualizadas e sendo aceitas para internação.

### 5.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
259	16

**Análise crítica:** A média de permanência manteve-se dentro da meta estabelecida para o período em análise de 16 dias. Esse resultado está diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada.

Realizadas ações junto a equipe multidisciplinar e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação e inserção no território dos pacientes internados.

### 5.1.4 Projeto Terapêutico Singular



Nº de PTS	Nº Paciente-dia
259	259

**Análise crítica:** Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual do Projeto Terapêutico Singular (PTS), com 100%.

Todos os prontuários foram auditados pela equipe local.

O PTS tem como objetivo desenvolver o acompanhamento do paciente durante o tempo de internação, promovendo humanização, participação social, acolhimento familiar, estudo de caso em equipe e intervenções interdisciplinares, com as finalidades de alta hospitalar e reinserção no território de referência do usuário.

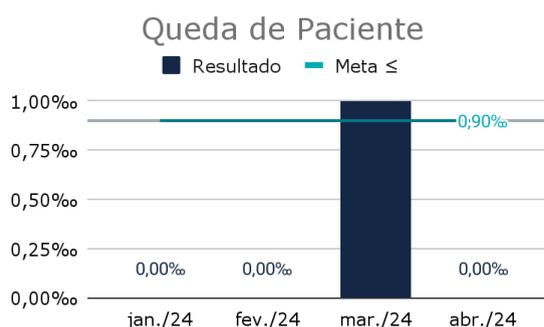
No mês de Abril realizamos contatos com todos os territórios dos pacientes internados via email.

Diante das articulações, realizamos discussão de rede, tendo como objetivo a ampliação do cuidado, formação de vínculo terapêutico com os equipamentos de saúde mental, dos pacientes internados, para a transição do cuidado na alta hospitalar de forma humanizada.

Compareceram à enfermaria psiquiátrica, território de Guarulhos: Caps Bom Clima, Caos Arco Íris, Caps Bom Clima, Caps AD Guarulhos para formação de vínculo e discussão de casos, totalizando 08 pacientes internados. Realizamos discussão de caso online o com Caps Adulto Mooca de 01 paciente internado e Caps Ad Poá de 01 paciente.

Totalizando 10 discussões com equipamentos de saúde mental. Encaminhamos e-mails e para todos equipamentos de saúde mental de acordo com o território dos pacientes internados, na admissão e na alta hospitalar.

### 5.1.5 Incidência de queda de paciente

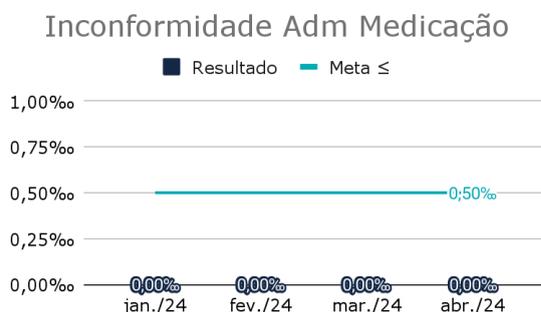


Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	259

#### Análise crítica:

Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento seguindo o protocolo institucional, onde os pacientes com risco de queda usam pulseira laranja, também é identificado em sua placa no leito quanto o risco, assim deixando visível esse risco e aumentando o cuidado para que não ocorram quedas dentro da enfermaria psiquiátrica.

### 5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	2270

#### Análise crítica:

Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento, como a realização de treinamento sobre os 13 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem e sobre as 06 metas de segurança do paciente.

### 5.1.7 Incidência de Autolesão



Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	259

#### **Análise crítica:**

Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento com rondas frequentes, espaço de escuta e sempre incentivando quando o paciente estiver com ideias para se automutilar procurar alguém da equipe para conversar a fim de não ser praticado o ato.

### 5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica

#### Contenção Mecânica

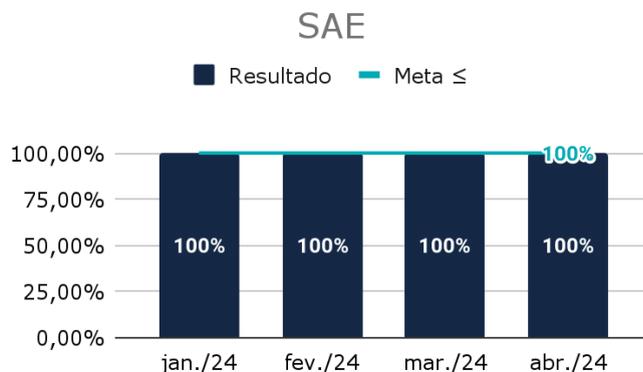


Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
1	1

#### Análise crítica:

Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual, tivemos 01 contenção mecânica. A contenção mecânica tem por finalidade garantir a assistência multidisciplinar na definição, implementação e monitoramento de critérios que justifiquem a aplicação das condutas a paciente com agitação psicomotora, auto agressividade e/ ou heteroagressividade; e que o procedimento seja realizado de forma técnica e humanizada.

### 5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem



**Análise crítica:**

Durante o mês de referência foi atingida a meta pactuada com 100% da SAE realizada conforme faturamento e auditoria.

### 5.1.10 Evolução dos Prontuários



**Análise crítica:**

Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

## 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. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no Tablet Institucional.

No período avaliado, tivemos o total de **15 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

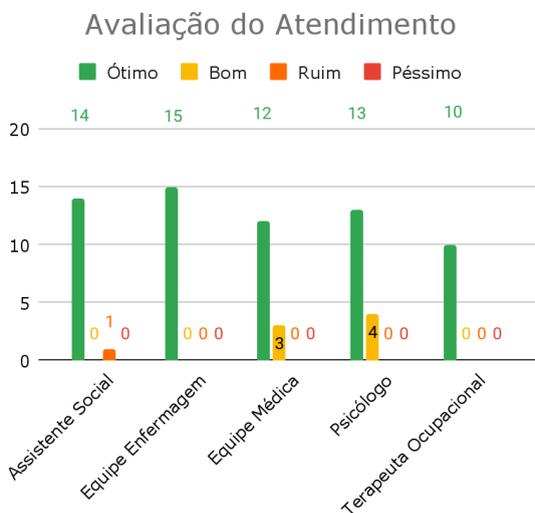
### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

---

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. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no Tablet Institucional.

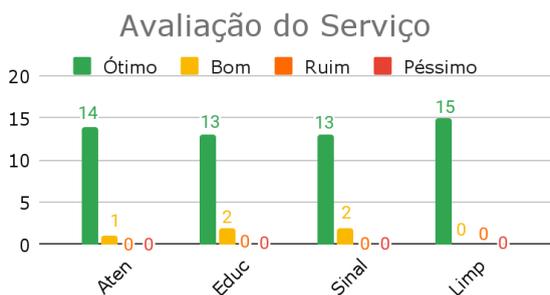
No período avaliado, tivemos o total de **15 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento



**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar de forma dirigida através de busca ativa. No período, tivemos satisfação de 98,6%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento. Estamos sempre em processo de autoavaliação para melhoria da satisfação do paciente e familiares.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço

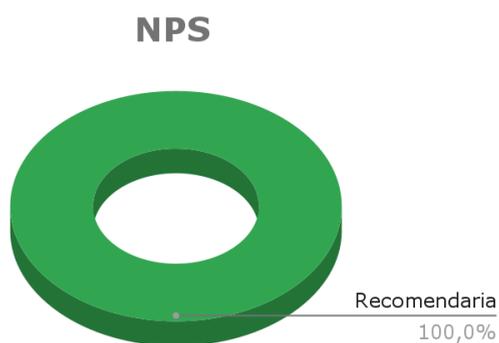


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

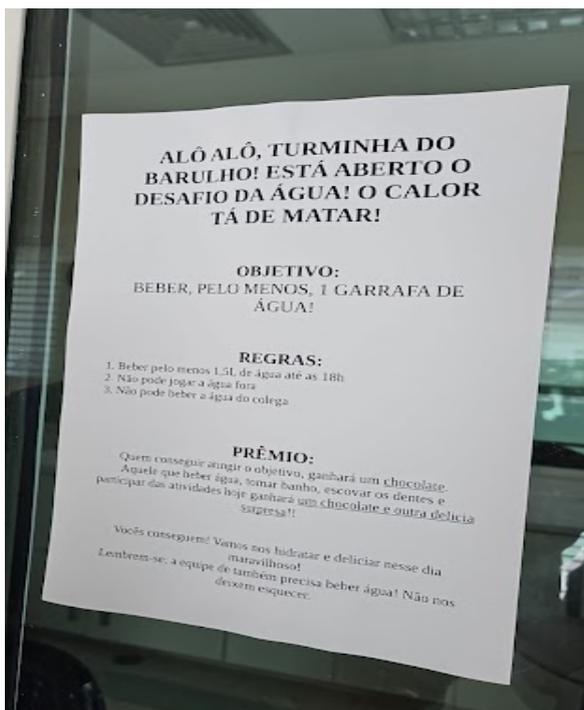
---

O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado 100 % dos usuários recomendariam o serviço.



## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

**Dia Mundial da Saúde** - Celebrado em 7 de abril, para a promoção de uma vida mais saudável, realizamos a orientação de estímulos aos hábitos de vida saudáveis.



**Oficina Corporal** - O alongamento pode ajudar a aliviar o estresse. Desta forma, os exercícios de alongamento permitem relaxar e diminuir a tensão muscular.



**Ambiência** - A Ambiência está alinhada com a perspectiva da produção de saúde, na organização do espaço e das pessoas (profissionais e pacientes) que direciona para um espaço de trocas diversas com cunho terapêutico.

Podemos trabalhar de forma terapêutica mais de uma atividade a fim de favorecer a melhora do paciente, respeitando a singularidade e a formação de vínculo terapêutico





**Atendimento ao Núcleo Familiar** - tem como objetivos o fortalecimento, prevenção das rupturas dos vínculos familiares e orientação para seguimento e continuidade do tratamento pós alta hospitalar.



**Autocuidado** - É o processo de cuidar de si mesmo, buscando suprir as necessidades do corpo e da mente, adotando hábitos saudáveis, resgate da auto estima e melhora do processo de organização.



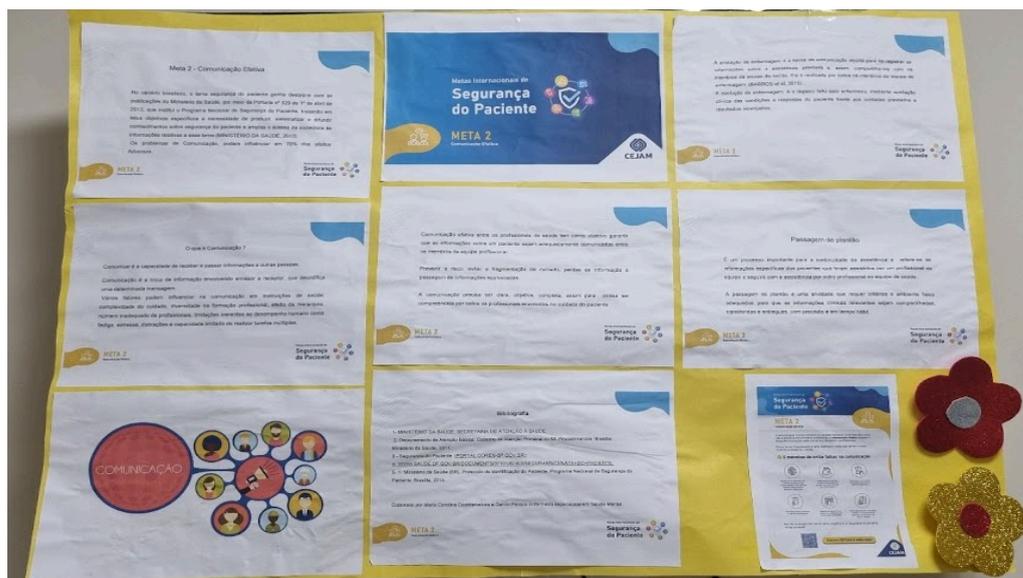


**Alta Hospitalar** - Realizamos um trabalho de Articulação de Rede com a rede psicossocial de cada paciente, fortalecendo a transição do cuidado e seguimento em seu território.





**Meta 2 - Comunicação Efetiva** - Realizamos um cartaz neste mês de Educação Permanente sobre o Tema e enfatizamos a importância.



## Treinamento de NR 06 e NR 32



Guarulhos, 05 de abril de 2024.

  
Adriana Cristina Alvares  
CEGISS - Hospitalar  
Supervisor Técnico Regional

Renato Tardelli  
Diretor Técnico