Relatório de Atividades

Convênio nº 01451/2020

Conjunto Hospitalar do Mandaqui

Pronto Socorro Adulto

Secretaria da Saúde

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

GERENTE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO
Silvio Possa

COORDENADOR TÉCNICO REGIONAL
Ely Hollen Dias

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Natalia Mansuelli Fornereto

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO **5**
1.1 Sobre o CEJAM 5
1.2 Convênio n.º 01451/2020 6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **6**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **7**
4. FORÇA DE TRABALHO **7**
4.1 Dimensionamento Geral 7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8
4.3 Escala do Corpo Clínico - PJ 10
4.3.1 Médicos Clínicos 10
4.3.2 Médico Neurocirurgião 18
4.4 Indicadores de Gestão de Pessoas 19
4.4.1 Absenteísmo 19
4.4.2 Turnover 19
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 19
5.2.3 Auditoria de prontuários 20
5. AÇÕES E RESULTADOS **21**
5.1 Indicadores Quantitativos 21
5.1.1 Atendimentos 21
5.1.2 Classificação de Risco 22
5.2 Indicadores Qualitativos 22
5.2.1 Tempo para Classificação de Risco 22
5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho 22
5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo 23
5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares 23
5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa) 23
5.3 Indicadores de Segurança do Paciente 24
5.3.1 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE) 24

5.3.2 Taxa de extubação acidental 24
5.3.3 Índice de queda de paciente 24
5.3.4 Índice de Flebite 25
5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos 25
5.2.6 Adesão aos Protocolos clínicos 26
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO 27
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário 27
6.2 Manifestações Ativas 27

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, Embu das Artes, 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

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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 n.º 01451/2020

A celebração do convênio visa proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecem aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde.

O Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui (CHM), compreende o atendimento médico na especialidade de clínica médica, e de enfermagem com atividades na classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação, observação e atendimento especializado em neurocirurgia. Abrangendo consulta, medicação, avaliação, observação e se necessário intervenção cirúrgica.

Contudo, nosso objetivo é promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, com o aporte de recursos financeiros, e estabelecer as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto (PSA) do Conjunto Hospitalar do Mandaqui são monitoradas por sistema informatizado WinHosp e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no CHM.

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no PSA no período de **01 a 31 de janeiro de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 119 (cento e dezenove) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 76 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ), totalizando 195 colaboradores para este serviço. Esta força de trabalho é representada por 1,02% de nível médio, 45,12% de nível técnico e 53,84% de nível superior, sendo portanto composta por 63,07% de enfermagem, 38,97% de médicos e 1,02% de administrativos.

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Enfermeiro (36h)	14	14
	Enfermeiro (36h) - noturno	14	14
	Técnico de Enfermagem (36h)	47	43
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	47	45
Médico	Coordenador Médico (30h)	1	PJ Item 4.4
	Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião	6	
	Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião - noturno	6	
	Médico Plantonista (12h)	35	
	Médico Plantonista (12h) - noturno	28	
Total		**201**	**195**
Percentual de efetivação		**97,01%**	

Mediante o quadro acima, verificamos que 97,01% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Ana Jaqueline Braz Ferreira	N/A
	02. Stephanie Cristina de Oliveira Esposito	N/A
Coordenador de Enfermagem	01. Natalia Mansuelli Fornereto	618677
Enfermeiro	01 (D). Carolina Fernandes Noleto	645672
	02 (D). Claudia Cristina Guimarães Oliveira Bessa	512558
	03 (D). Elisabete dos Santos Tufano	362.501
	04 (D). Heloisa Maximiano Baranov	613192
	05 (D). Iana de Menezes Barboza	461132
	06 (D). Lidiane da Silva Pereira	177353
	07 (D). Luciana Candido	627229
	08 (D). Michele Estrela de Oliveira	315618
	09 (D). Paula Marian Barros	195571
	10 (D). Valdivino Jesus Barros Junior	221828
	11 (D). Alaide Ferreira Guimarães da Rocha	633961
	12 (D). Leonardo Assis Gomes de Castro	354580
	13 (D). Charlene Andrade Viveiros da Silva	365933
	14 (D). Gabriela Luise Rio	622508
	15 (N). Adriana Monteiro	617071
	16 (N). Carolina Ribeiro	624159
	17 (N). Danielle Batista Angenendt	403348
	18 (N). Deyse Cintra	130991
	19 (N). Diego Freitas de Faria	426902
	20 (N). José Carlos da Silva	581693
	21 (N). Joyce Carolina de O. Bezerra	590433
	22 (N). Leila de Siqueira E. Antunes	534.727
	23 (N). Elisabete dos Santos Tufano	362501
	24 (N). Maria Aparecida Carvalho Gama	581399
	25 (N). Rafael Ribeiro de Souza	548.808
	26 (N). Rosangela Carreira Caruso	117116
	27 (N). Laila Verissimo do Nascimento	634325
	28 (N). Iara Blazquez Benicio	246240
Técnico de Enfermagem	01 (D). Aparecida Conceição Oliveira Carreiro	1574426
	02 (D). Cristina Burity dos Santos	1515319
	03 (D). Flavia Santos Gualter	1226010
	04 (D). Anderson dos Anjos Silva	1511854
	05 (D). Katia Ferreira Carvalho	1524405

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

	06 (D). Angela Moreira	1559558
	07 (D). Luciana Meira Campos	765231
	08 (D). Debora Lucia Santos Bezerra	0288842
	09 (D). Edson de Souza	497763
	10 (D). Fabio dos Santos	1476294
	11 (D). Fabricio Henrik Pantoja Castelo	813552
	12 (D). Maria Naraliane Nascimento Ferreira	1281265
	13 (D). Fátima Setsuko Kakazu	1446164
	14 (D). Natali de Jesus Santos	1525292
	15 (D). Josué Dantas Martins	1112169
	16 (D). Jussara Alves	1530038
	17 (D). Katia Maria dos Santos	1302451
	18 (D). Katia Regina Duarte da Silva	1104716
	19 (D). Laís Cristina do Nascimento	1496580
	20 (D). Laurinda Bezerra de Araujo	1532322
	21 (D). Leandro Gomes de Lima	1788967
	22 (D). Maria Elena Ribeiro Pereira	1537952
	23 (D). Maria Flaviana dos Santos	0297085
	24 (D). Maria Loide Cerqueira Pires	1345486
	25 (D). Rogério Marques Pereira Junior	1154598
	26 (D). Michele Suyane do N. Oliveira	1323767
	27 (D). Mislene Helena Vilela	1024776
	28 (D). Bruna Pereira de Souza	1557011
	29 (D). Jackson Freire Apolinario	1479086
	30 (D). Regiane Domingas A. C. da Silva	1531248
	31 (D). Rosa Pereira Civita	1164746
	32 (D). Rosangela Jesus dos Santos	116095
	33 (D). Rute Oliveira O. de Souza	874223
	34 (D). Sandra Aparecida Oliveira	1477987
	35 (D). Lindinalba Aparecida Bueno	781725
	36 (D). Maria Isabel Evangelista Lima dos Santos	1367106
	37 (D). Vanessa da Silva	940251
	38 (D). Wellington Furtado Leite	459801
	39 (D). Wisleide Batista de O. Silva	915787
	40 (D). Camila de Paula Silva	1542128
	41 (D). Luzinete Costa Pereira	1054330
	42 (D). Vitoria Nunes Damasio	1439285
	43 (D). Wisleide Batista de Oliveira Silva	915787
	48 (N). Ana Carolina Barboza Ribeiro	1579414

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

	49 (N). Adriana Pereira	1522867
	50 (N). Antonio Genesio da Silva	1238297
	51 (N). Adriano Rodrigo de Macedo	1523456
	52 (N). Carla Silva Bueno	507691
	53 (N). Cristina da Silva Maciel	1609064
	54 (N). Daniel Sergio Torres	836730
	55 (N). Bianca Blajanike Cavedem	1327591
	56 (N). Eliane Cristina de Andrade	1528646
	57 (N). Clotilde Lima dos Santos	157404
	58 (N). Fernanda Conceição de Andrade	828810
	59 (N). Francisneide Novais de Lima	-918862
	60 (N). Fabiana Cristina da Silva	1475003
	61 (N). Maria Cordeiro Alves	422647
	62 (N). Gisele Cristina de S. A. Barboza	149666
	63 (N). Graziela Marques Lacerda	1508219
	64 (N). Helio da Silva Andrade	1531092
	65 (N). Maria Jose Bernardino dos Santos	1187642
	66 (N). Patricia do Valle da Silva	1197417
	67 (N). Valeska Valeriano Pereira	1526935
	68 (N). Maria Aparecida Lacerda	1396121
	69 (N). Milton Lindolfo Junior	1493178
	70 (N). Wender Nunes Ramos	155910
	71 (N). Luiz Fernando Xavier Domingues	896443
	72 (N). Emilly dos Santos Gomes	1599071
	73 (N). Alessandra Fabiola Fernandes Chaves	993995
	74 (N). Andrea Renata Ferreira Sampaio	2535308
	75 (N). Clesia Maria Silva de Barros	825453
	76 (N). Djalma Novais Fatel	999901
	77 (N). Elizabeth Jesus do Espírito Santo	802095
	78 (N). Fabiana Sena dos Reis	1596221
	79 (N). Fátima Dias Barros	627769
	80 (N). Juliana Natale Correa Alves	1119424
	81 (N). Rita de Cassia Souza	728728
	82 (N). Sandra Gomes Pereira	780437
	83 (N). Sidneia Félix da Silva	1260472
	84 (N). Silvio Cordeiro da Silva	969867
	85 (N). Verônica do Valle Rodrigues	1541026
	86 (N). Luciene Fernandes Trindade	1339853
	87 (N). Neide Ayres de Carvalho	882965

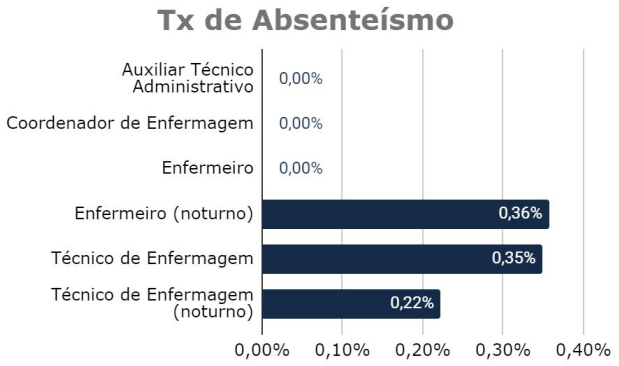
Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

	88 (N). Noelia Soares de Souza Araujo	1608842
	89 (N). Bruno Rodrigues de Lima	1595309
	90 (N). Roseli de Fatima Vaz Carvalho	1055615
	91 (N). Rosiane Maria de Araujo	459858
	92 (N). Ana Patricia Rocha Ribeiro	1252039

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

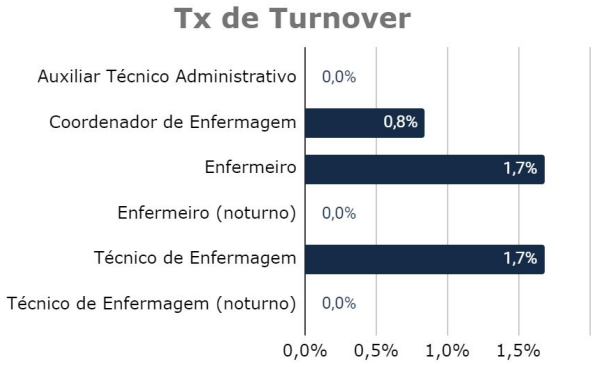
4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 195 (cento e noventa e cinco) colaboradores, foram identificadas 6 (seis) ausências, sendo três de técnico de enfermagem diurno e duas de técnico de enfermagem noturno e uma de enfermeiro noturno durante o período de referência. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de absenteísmo por cargo.



4.3.2 Turnover

Durante o período de referência, foram realizados 05 (cinco) desligamentos e 05 (cinco) admissões. Sendo eles um coordenador, dois enfermeiros diurnos e dois técnicos de enfermagem do diurno.
O gráfico a seguir, demonstra a taxa de *turnover* por cargo.



4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Ao longo do mês de referência, não houve casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes, adotou-se, desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente e realizou-se orientações com todos colaboradores.

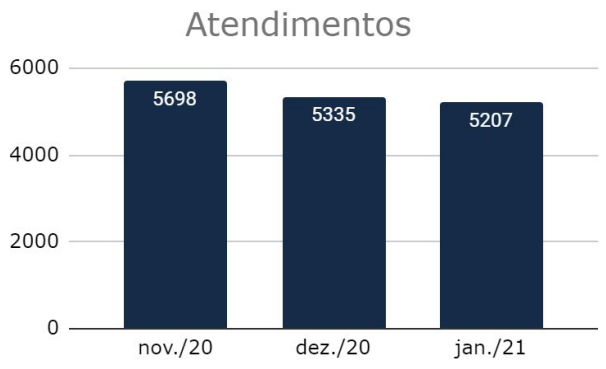
Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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

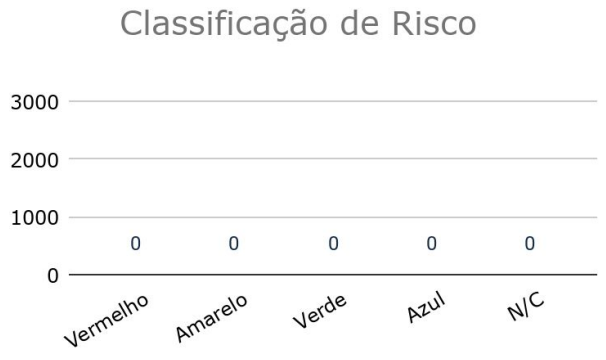
5.1 Indicadores - Produção

5.1.1 Atendimentos



Análise crítica: No período de referência, realizamos 5.207 acolhimentos com classificação de risco. Em relação a garantia de atendimento ininterrupto, foi 100% executado visto que, não houve eventos que prejudicasse a continuidade da assistência.

5.1.2 Classificação de Risco

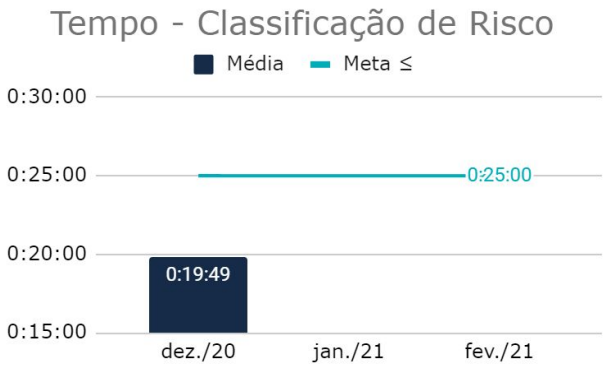


Análise crítica: Aguardando dados do hospital.

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2 Indicadores Qualitativos

5.2.1 Tempo para Classificação de Risco

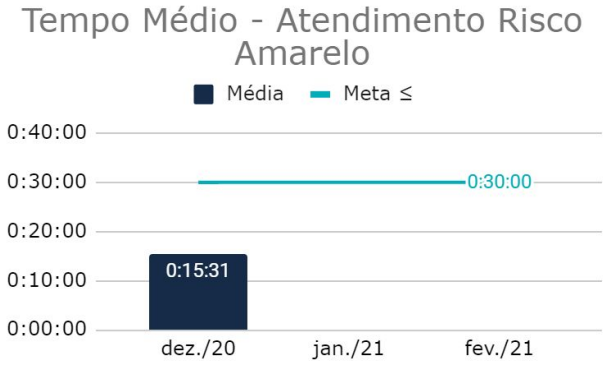


Análise crítica: Aguardando dados do hospital.

5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

Aguardando dados do hospital.

5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo



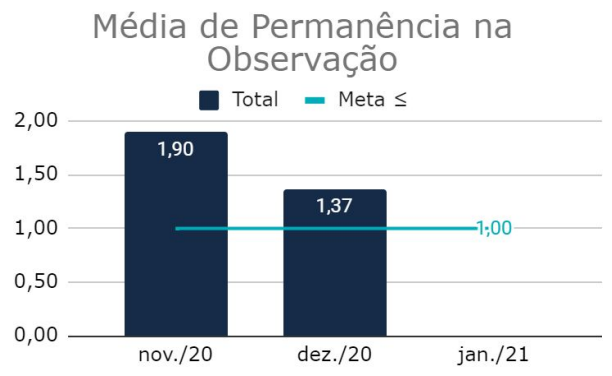
Análise crítica: Aguardando dados do hospital.

5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares

Aguardando dados do hospital.

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br

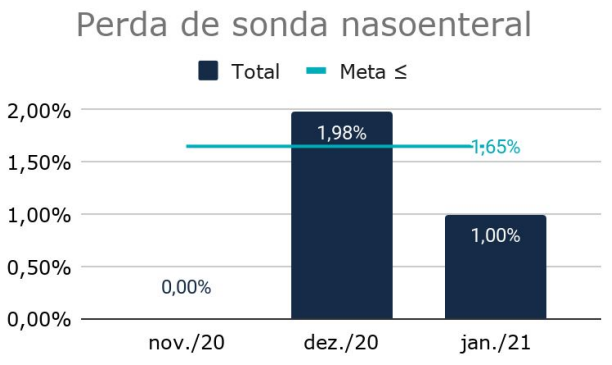
5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)



Análise crítica: Aguardando dados do hospital.

5.3 Indicadores de Segurança do Paciente

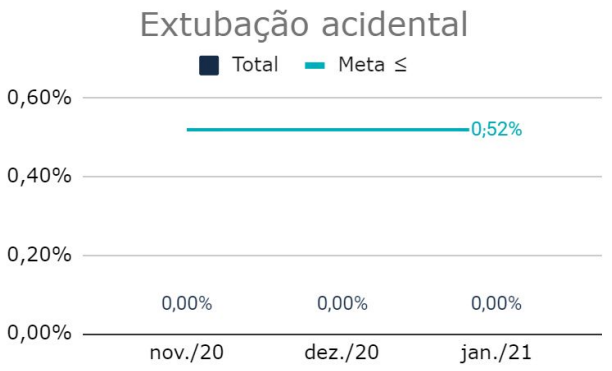
5.3.1 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)



Nº Perdas SNE	Nº Paciente-dia com SNE
03	301

Análise crítica: Neste período houve três casos de perda de sonda para 301 pacientes/dia no período. Realizou-se orientação à equipe de enfermagem e familiar para os cuidados dos pacientes em uso SNE.

5.3.2 Taxa de extubação acidental

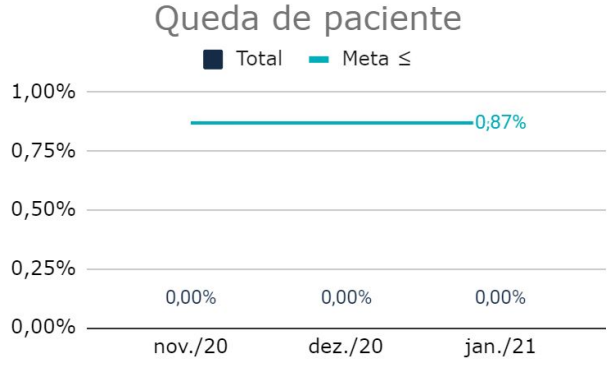


Nº Extubações	Nº Paciente-dia entubados
0	350

Análise crítica: Não houve casos de extubação acidental

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

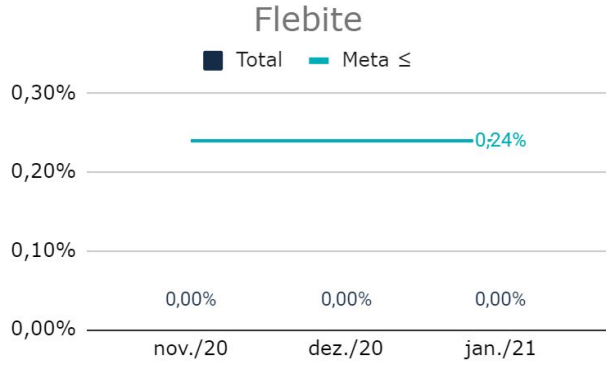
5.3.3 Índice de queda de paciente



Nº Quedas	Nº Pacientes com risco de queda
0	258

Análise crítica: Não houve casos de queda de paciente.

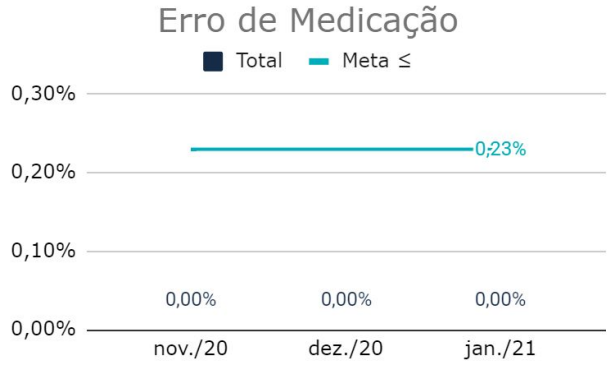
5.3.4 Índice de Flebite



Nº Casos de Flebite	Nº Paciente-dia com AVP
0	1.415

Análise crítica: Não houve casos de flebite.

5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos



Nº Erros Notificados	Nº Pacientes Medicados
0	1.536

Análise crítica: Não houve notificação da equipe no período.

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br

5.2.6 Adesão aos Protocolos clínicos

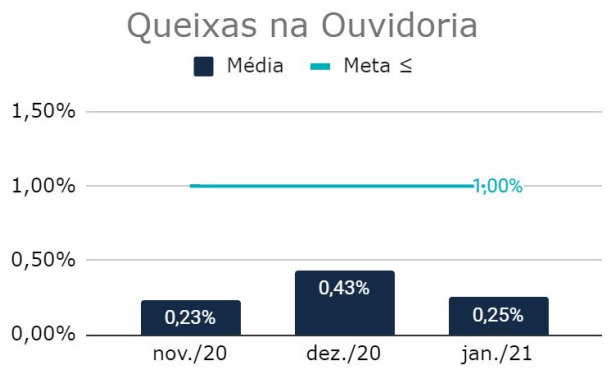
Está-se em fase de alinhamento e revisão dos protocolos clínicos com o corpo diretivo do Hospital, bem como, metodologia para coleta e análise de dados. Será medido nos próximos meses, a adesão dos protocolos de RCP; *Delirium* e Padronização de Drogas Vasoativas.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

A implantação da caixa coletora ocorreu em janeiro de 2021, e a meta para o próximo mês é utilizar medidas de orientação para uso e conscientização da importância da pesquisa de satisfação do usuário.

6.1 Queixas na Ouvidoria



Análise crítica: Recebemos 13 ouvidorias no período, considerando o volume de atendimentos mantivemos o resultado do indicador dentro do esperado.

Pronto Socorro Adulto
Conjunto Hospitalar do Mandaqui
R. Voluntários da Pátria, 4301 - Santana
São Paulo/SP - CEP: 02401-400
11 2281-5177
psa.mandaqui@cejam.org.br
cejam.org.br