

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"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE
Elizabeth Oliveira Braga

SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE
Luciana Cardoso

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Adilson Aparecido dos Santos Lemos

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 Indicadores de Gestão de Pessoas	11
4.3.1 Absenteísmo	11
4.3.2 Turnover	12
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	12
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	12
5.1 Indicadores - Produção	13
5.1 Atendimento ininterrupto	13
5.2 Indicadores Qualitativos	13
5.2.1 Tempo para Classificação de Risco	13
5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	14
5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	14
5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares	14
5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)	14
5.3 Indicadores de Segurança do Paciente	15
5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos	15
5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)	15
5.3.2 Taxa de extubação acidental	16
5.3.3 Índice de queda de paciente	16
5.3.4 Índice de Flebite	16
5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos	17

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário	17
6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)	17
6.1.2 Avaliação do Atendimento	18
6.1.3 Avaliação do Serviço	18
6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna	19
6.2.1 Volume de queixa	19

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

- 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.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no PSA no período de **01 a 30 de junho de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 208 (duzentos e oito) colaboradores para este serviço, 131 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 76 (setenta e seis) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ).

Esta força de trabalho é representada por 2,44% de nível médio, 45,36% de nível técnico e 52,20% de nível superior, sendo portanto composta por 60,49% de enfermagem, 37,07% de médicos e 2,44% de administrativos.

4.1 Dimensionamento Geral

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	1
	Auxiliar Técnico Administrativo (diurno) 36h	2	2
	Auxiliar Técnico Administrativo (noturno) 36h	2	2
	Coordenador de Enfermagem	1	1
	Supervisor de Enfermagem (40h) diurno	1	1
Equipe de Enfermagem	Supervisor de Enfermagem (36h) - noturno	2	2
	Enfermeiro Referência (36h) diurno	2	2
	Enfermeiro Referência (36h) - noturno	2	2
	Enfermeiro (36h) diurno	12	12
	Enfermeiro (36h) noturno	12	12
	Técnico de Enfermagem (diurno)	47	47
	Técnico de Enfermagem (noturno)	47	47
Total		132	131

Fonte: CHM - PS Adulto - Orcamento mai21 a out 21 - rev01.xlsm

Mediante o quadro acima, verificamos que 99,24 % da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Faltando apenas 01 Auxiliar Técnico Administrativo que está em processo de contratação.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01.(40h). Ana Jaqueline Braz Ferreira	N/A
	01.(40h). Em processo de Contratação	N/A
	01 (D). Jessica Ana Vital da Silva	N/A
	02 (D). Daniel Martins Moretto	N/A
	03 (N). Sergio Carlos dos Santos	N/A
	04 (N). Gilmar de Jesus Santana	N/A
Coordenador de Enfermagem	01.(40h). Adilson Aparecido dos Santos Lemos	113544
Enfermeiro Supervisor	01 Vivian Santos Hernandez (D 40h).	520821
	02 (N). Danielle Batista Angenendt	403348
	03 (N). Raphael Ribeiro de Souza	548808
Enfermeiro Referência	01 (D). Daniella de Souza	488588
	02 (D). Iana de Menezes Barboza	461132
	03 (N). Juliana Lopes da Silva	590433
	04 (N). José Carlos da Silva	581693
Enfermeiro	01 (D). Carolina Fernandes Noletto	645672
	02 (D). Edmilson Almeida do Espirito Santo	409049
	03 (D). Heloisa Maximiano Baranov	613192
	04 (D). Lilian Santos Conceição de Oliveira Moura	602665
	05 (D). Paulo Sérgio Pinto	401480
	06 (D). Maria Gislene Bezerra	146834
	07 (D). Caroline Nogueira Marçal	623670
	08 (D). Michele Estrela de Oliveira	315618
	09 (D). Leonardo Assis Gomes de Castro	354580
	10 (D). Wellington Furtado Leite	662214
	11 (D). Luciane Capovilla Alves de Oliveira	557336
	12 (D). Vanessa Galvão	633961
	13 (N). Camile Martins de Oliveira	246204
	14 (N). Stefanie Rocha dos Santos	550560
	15 (N). Leila de Siqueira E. Antunes	534.727
	16 (N). Elisabete dos Santos Tufano	362501
	17 (N). Sandra Costa de Oliveira Arevalo	532238
	18 (N). Ariane Agostinho da Rosa	579922
	19 (N). José Luiz Bezerra	644931
	20 (N). Thais Cristina Cognolato	631846
	21 (N). Flavio Correia Santos	643737
	22 (N). Rodrigo Henrique Fragoso de Moraes	537413

Técnico de Enfermagem	23 (N). Alaide Ferreira Guimarães da Rocha	633961
	24 (N). Ligia Silva Cardoso	558674
	01 (D). Aparecida Conceição Oliveira Carreiro	1574426
	02 (D). Cristina Burity dos Santos	1515319
	03 (D). Flavia Santos Gualter	1226010
	04 (D). Julia Luciana da Silva Costa	1521.791
	05 (D). Sidnea Ferro Maranhão	1205063
	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). Kátia Amorim	1614375
	11 (D). Thiago de Oliveira	1565955
	12 (D). Maria Naraliane Nascimento Ferreira	1281265
	13 (D). Fátima Setsuko Kakazu	1446164
	14 (D). Natali de Jesus Santos	1525292
	15 (D). Adriana Dias Azevedo	1277886
	16 (D). Jussara Alves	1530038
	17 (D). Bruna Antonia da Silva	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). Valquiria de Jesus	1658857
	27 (D). Andrea Silva Nascimento	765712
	28 (D). Bruna Pereira de Souza	1557011
	29 (D). Dayse Fernandes	1628216
	30 (D). Santa Texeira da Silva	1531248
	31 (D). Rosa Pereira Civita	1164746
	32 (D). Rosangela Jesus dos Santos	116095
	33 (D). Pamela Barbosa da Silva	874223
	34 (D). Mirian Nascimento Rodrigues	1567986
	35 (D). Lindinalba Aparecida Bueno	781725
	36 (D). Anete Nogueira Leopoldo	518689
	37 (D). Vanessa da Silva	940251

	38 (D). Mayara Ketlen Moreno	1.494.705
	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). Isabela Batista de Souza	1313320
	44 (D). Matheus de Souza Santos	1609078
	45 (D). Vitória Elias da Costa	1625769
	46 (D). Valdeci Rodrigues Cerqueira	1619920
	47 (D). Lauren Oara Cruz Sibinelli	1597938
	48 (N). Adriana Luciana Candido	427146
	49 (N). Fernanda de Carvalho Leon dos Santos	1546259
	50 (N). Erice Alves de Lenis	1526302
	51 (N). Eliane Cristina de Andrade	1528646
	52 (N). Lucas Aparecido de A. Carlos	1646521
	53 (N). Ana Carolina Barboza Ribeiro	1579414
	54 (N). Adriana Pereira	1522867
	55 (N). Antonio Genesio da Silva	1238297
	56 (N). Adriano Rodrigo de Macedo	1523456
	57 (N). Carla Silva Bueno	507691
	58 (N). Cristina da Silva Maciel	1609064
	59 (N). Daniel Sergio Torres	836730
	60 (N). Bianca Blajanike Cavedem	1327591
	61 (N). Suerda da Silva Pinto	937383
	62 (N). Clotilde Lima dos Santos	1609904
	63 (N). Vania Aparecida de Andrade Lara	1520316
	64 (N). Francisneide Novais de Lima	918862
	65 (N). Fabiana Cristina da Silva	1475003
	66 (N). Maria Cordeiro Alves	422647
	67 (N). Luciane Duarte dos Santos	1372756
	68 (N). Graziela Marques Lacerda	1508219
	69 (N). Fabricio Henrik Pantoja Castelo	813552
	70 (N). Maria Jose Bernardino dos Santos	1187642
	71 (N). Patricia do Valle da Silva	1197417
	72 (N). Valeska Valeriano Pereira	1526935
	73 (N). Maria Aparecida Lacerda da Silva	1396121
	74 (N). Milton Lindolfo Junior	1493178
	75 (N). Josemeire de Souza Trindade	1498020
	76 (N). Luiz Fernando Xavier Domingues	896443

77 (N). Emily dos Santos Gomes	1599071
78 (N). Alessandra Fabiola Fernandes Chaves	993995
79 (N). Andrea Renata Ferreira Sampaio	2535308
80 (N). Clesia Maria Silva de Barros	825453
81 (N). Djalma Novais Fatel	999901
82 (N). Elizabeth Jesus do Espírito Santo	802095
83 (N). Marcelo Canuto da Silva	1349170
84 (N). Fátima Dias Barros	627769
85 (N). Juliana Natale Correa Alves	1119424
86 (N). Rita de Cassia Souza	728728
87 (N). Sandra Gomes Pereira	780437
88 (N). Sidneia Félix da Silva	1260472
89 (N). Vanessa Maria dos Santos	498227
90 (N). Verônica do Valle Rodrigues	1541026
91 (N). Gabriela da Silva Florenço	1498014
92 (N). Neide Ayres de Carvalho	882965
93 (N). Noelia Soares de Souza Araujo	1608842
94 (N). Bruno Rodrigues de Lima	1595309

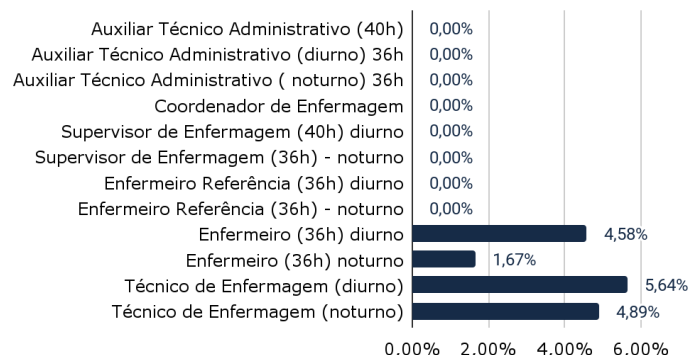
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 131 (cento e trinta e um) colaboradores CLT, foram identificadas 128 (cento e vinte e oito) ausências dias. Sendo 46 (quarenta e seis) faltas injustificadas e 82 (oitenta e dois) faltas por atestado médico. O gráfico a seguir demonstra a taxa de absenteísmo por cargo, sendo onze faltas de enfermeiro diurno, quatro de enfermeiro noturno, cinquenta e três de técnico de enfermagem diurno, quarenta e seis de técnico de enfermagem noturno e

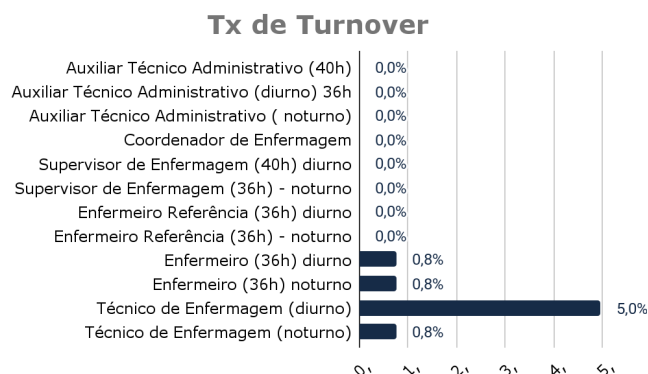
quatorze faltas de auxiliar técnico administrativo.

Tx de Absenteísmo



4.3.2 Turnover

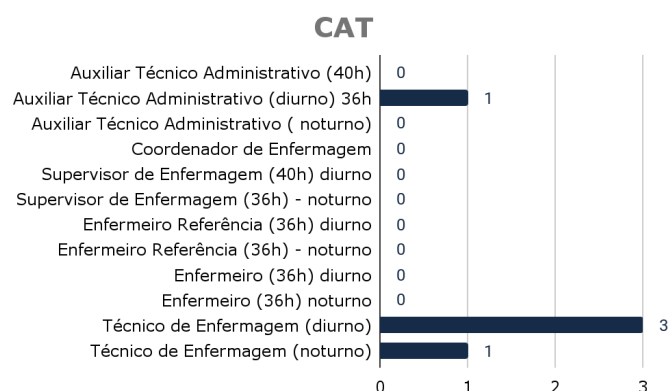
Durante o período de referência, foram realizados 03 (três) pedidos de demissão, 07 (sete) término de contrato de experiência e 09 (nove) admissões. Sendo eles, um enfermeiro diurno, um enfermeiro noturno, seis técnicos de enfermagem diurnos e um técnico de enfermagem noturno. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de *turnover* por cargo.



4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Ao longo do mês de referência, houve 04 (quatro) casos de acidente de trabalho sem afastamento e 01 (um) acidente de trabalho com afastamento. Sendo

- três técnicos de enfermagem diurnos;
- um técnico de enfermagem noturno;
- um auxiliar técnico administrativo diurno.

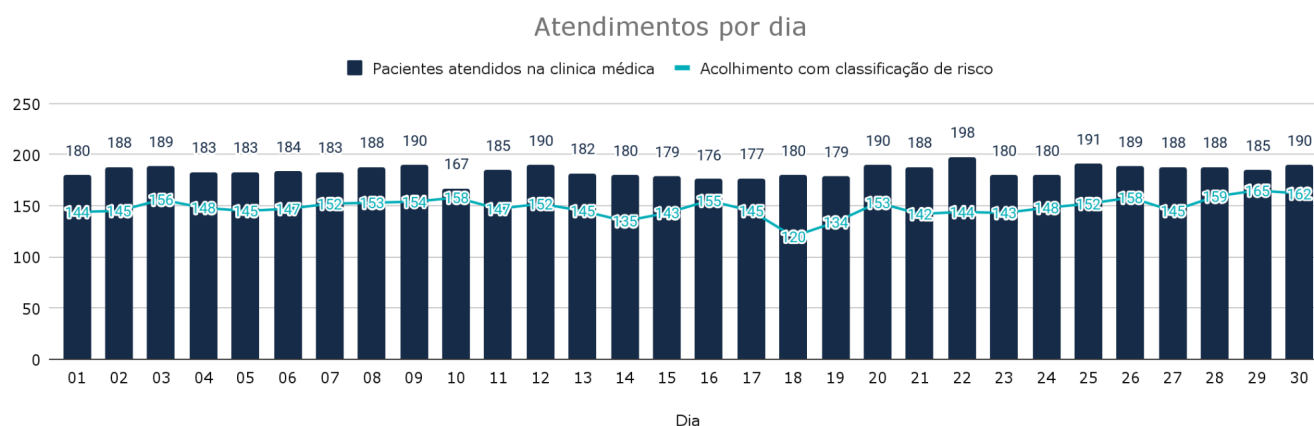


5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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

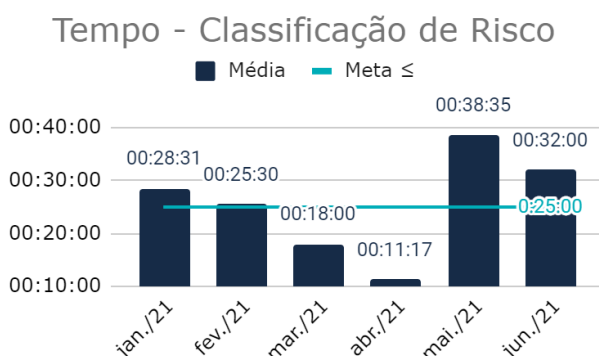
5.1 Atendimento ininterrupto



Análise crítica: O total de atendimentos no Pronto Socorro no mês de Junho foi de 6.431. Realizamos 4.449 acolhimentos com Classificação de Risco, sendo os demais atendimentos 1.982 o que corresponde a 44,54% atendimentos emergenciais, ou seja, atendimentos que não passaram na Classificação de Risco pois necessitavam de atendimento imediato. Sob análise total do número de atendimentos, 5.530 que corresponde a taxa de 85,98% foram para Clínica Médica e os demais 14,02% direcionados aos demais especialistas. Em relação a garantia de atendimento ininterrupto, atingimos 100% de cobertura, visto que não houve eventos que prejudicasse a continuidade da assistência.

5.2 Indicadores Qualitativos

5.2.1 Tempo para Classificação de Risco



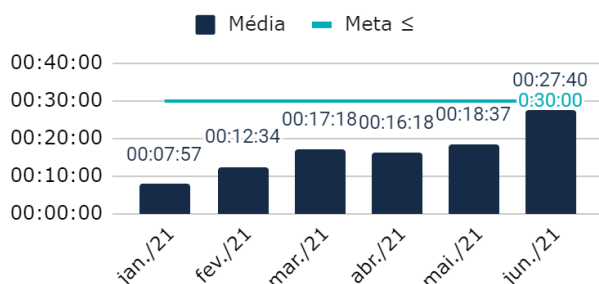
Análise crítica: Considerando o período de avaliação, foram realizados em média 148 atendimentos por dia com o tempo médio entre a chegada do paciente e a triagem de 00:32 minutos.

5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento é imediato para o paciente de Classificação Vermelha, sendo direcionado pela entrada da Emergência e acolhido na Sala de Trauma ou Sala de Emergência onde é feito o primeiro atendimento e triagem, portanto, realizamos 288 atendimentos pela equipe da Clínica Médica na Sala de Emergência. Caso este paciente não seja classificado como Vermelho, o mesmo é encaminhado para atendimento em consultório.

5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo

Tempo Médio - Atendimento Risco Amarelo



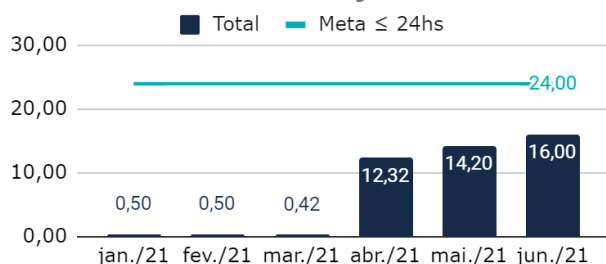
Análise crítica: O tempo estimado para atendimento dos pacientes Classificados como Amarelo, foi de 27 minutos e 40 segundos, abaixo da meta contratualizada. Neste período tivemos 722 atendimentos Classificados como Amarelo para a Clínica Médica.

5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares

Está-se trabalhando junto à Gerência da Informação do Hospital, para implantação de um modelo mensurável que contabilize o tempo após resultado dos exames complementares até sua reavaliação.

5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)

Média de Permanência na Observação



Análise crítica: O tempo máximo de permanência na observação do Pronto Socorro foi de 16 horas sem justificativa, dentro da meta prevista.

5.3 Indicadores de Segurança do Paciente

5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos

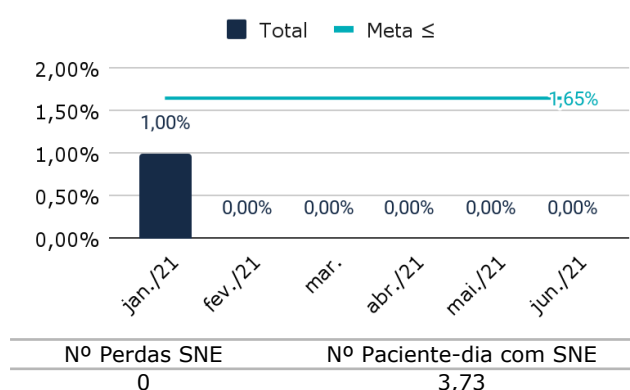
Os protocolos utilizados são os do hospital disponível na intranet, estamos trabalhando em conjunto com educação continuada e setor de qualidade através de reuniões revisando os protocolos, está em fase final o de sepse. Os protocolos são de extrema importância para um atendimento uniforme e para segurança do paciente, eles asseguram que a equipe esteja preparada para quaisquer circunstâncias e mantém uma padronização do atendimento para o alcance da excelência.

Os protocolos utilizados são: Sepse, Queda, Flebite, Úlcera por pressão, Identificação do Paciente, Higienização das Mãos e Controle de Glicemia, Fixação de Sonda Nasogástrica, instalação de VNI, Curativos Acesso Venoso Periférico e Cuidados com Cateter Hemodinâmica.

Treinamento no mês de Junho, Termo de Consentimento Assinado, Preenchimento Correto do SAEP, Protocolo de Retirada de Hemocomponente nas Agências Transfusionais.

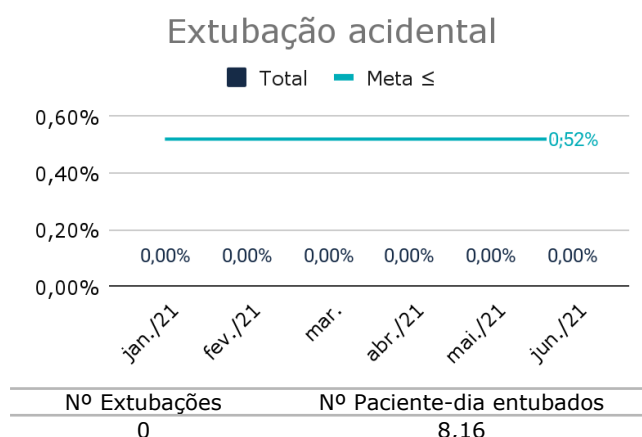
5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)

Perda de sonda naso enteral



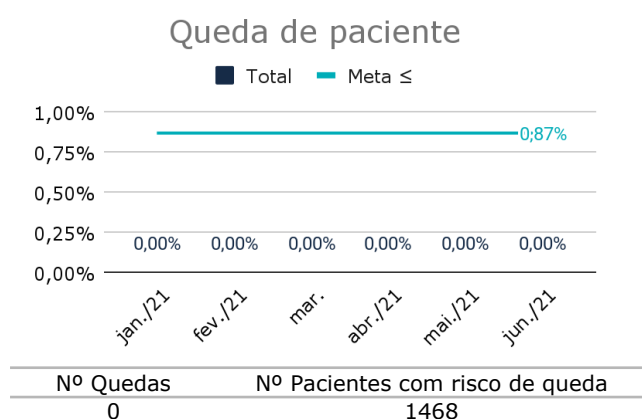
Análise crítica: Não foram notificados perda de sonda naso enteral no período das medidas de prevenção utilizadas são do protocolo institucional.

5.3.2 Taxa de extubação acidental



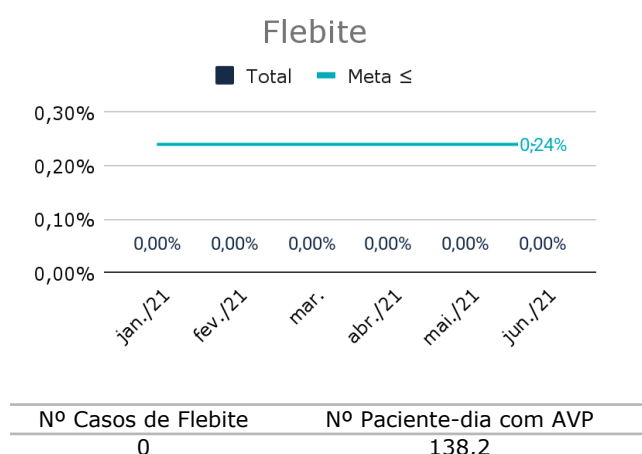
Análise crítica: Não foram notificados extubação acidental no mês de junho, medidas preventivas e a fixação correta do tubo.

5.3.3 Índice de queda de paciente



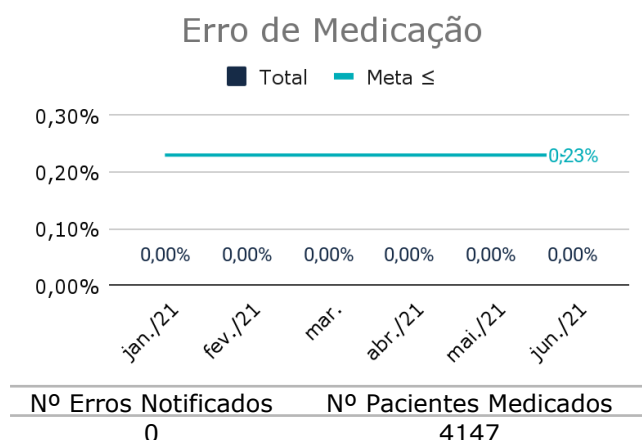
Análise crítica: Não ocorreram quedas de pacientes do período, atuamos com o protocolo de queda.

5.3.4 Índice de Flebite



Análise crítica: O índice de flebite ficou em 0,00% no mês de Junho.

5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos



Análise crítica: Não houve casos de não conformidade na administração de medicamentos, nossa equipe é orientada diariamente a perguntar em caso de dúvida, diminuindo assim o risco de erro.

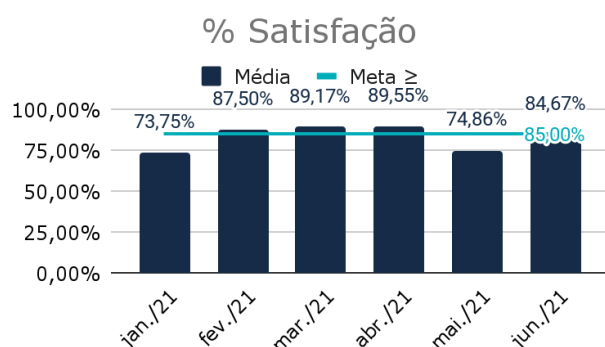
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

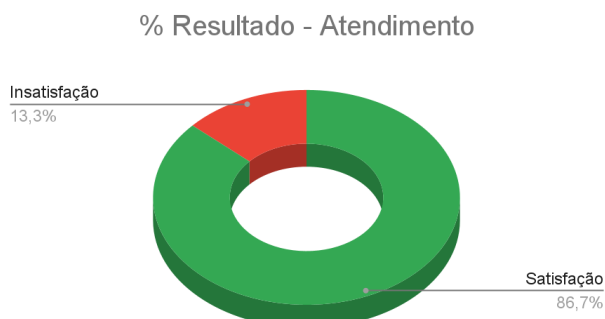
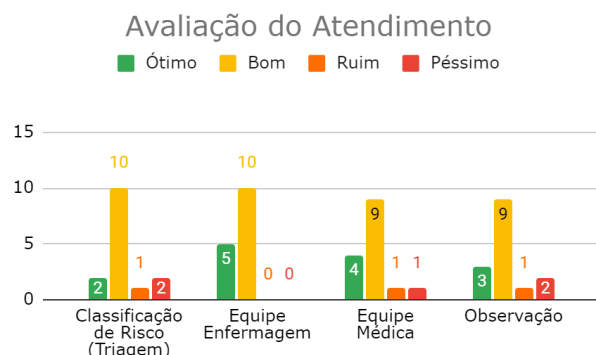
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)



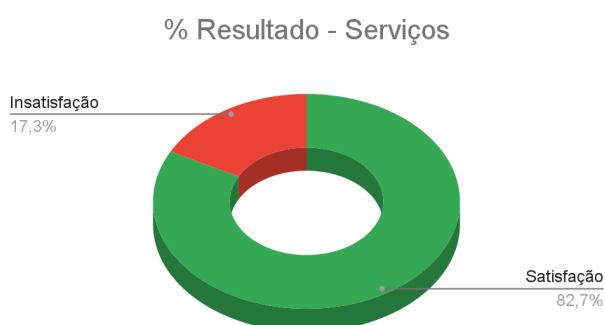
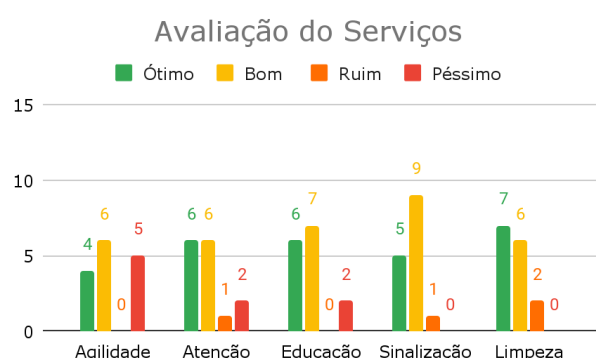
Análise crítica: Durante o mês de Junho tivemos o preenchimento de 15 formulários de serviço de atendimento ao usuário, desses 15 formulários, tivemos o índice de satisfação em 84,67%.

6.1.2 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem e da equipe médica. No período, tivemos uma satisfação de 86,7% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

6.1.3 Avaliação do Serviço

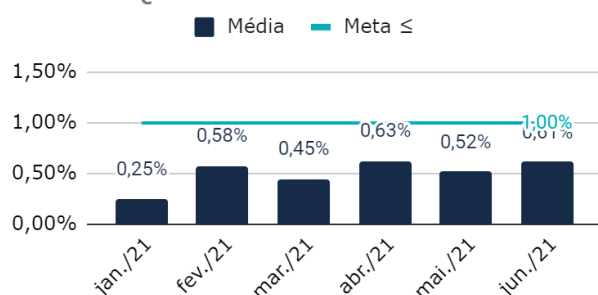


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período avaliado tivemos uma satisfação de 82,7%

6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna

6.2.1 Volume de queixa

Queixas na Ouvidoria



Nº Queixas	Nº Pacientes Atendidos
34	6.431

Análise crítica: Foram registradas 34 ouvidorias no mês de Junho/21, média ouvidorias de 0,61%, em relação ao número de atendimentos.

Ouvidorias:

- 12 sobre falta de boletim médico;
- 05 referentes a insatisfação recursos humanos/equipe médica;
- 06 referentes a insatisfação de recursos humanos/equipe de enfermagem;
- 01 por falta de Leito;
- 03 insatisfação de recursos RH equipe de saúde;
- 02 desaparecimento de pertences,
- 04 discorda de normas e rotinas institucionais(visitas);
- 01 falta de profissional.

Tivemos 02 elogios neste mesmo período.

São Paulo, 12 de julho de 2021.

Dra. Elizabeth O. Braga
Coordenadora
Gerência Técnica
OS CEJAM