

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Complexo Hospitalar Padre Bento  
Psiquiatria Adulto**

**Convênio n.º  
00108/2021**

**2022**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**  
Rodrigo Garcia

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
Jean Carlo Gorinchteyn

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
Mário Santoro Júnior

**GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE**  
Sirlene Dias Coelho

**SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE REGIONAL**  
Adriana Cristina Alvares

**COORDENADOR OPERACIONAL**  
Talita Ferreira da Silva Nascimento

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Convênio nº 00108/2021	6
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>6</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>7</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
4.1 Dimensionamento	8
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT	8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	9
4.3.1 Absenteísmo	9
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>10</b>
5.1 Indicadores	11
5.1.1 Saídas	11
5.1.2 Taxa de Ocupação	12
5.1.3 Média de Permanência (dias)	13
5.1.5 Projeto Terapêutico Singular	13
5.1.6 Incidência de queda de paciente	14
5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	14
5.1.8 Incidência de Autolesão	15
5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica	15
5.1.10 Sistematização da Assistência de Enfermagem	16
5.1.11 Evolução dos Prontuários	16
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>16</b>

---

6.1.1 Avaliação do Atendimento	17
6.1.2 Avaliação do Serviço	17
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	18
6.2 Manifestações	18
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>19</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 2022**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de 37 (trinta e sete) colaboradores, a equipe efetiva no período é de 22 (vinte e dois) contratados por processo seletivo (CLT) e 15 (quinze) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Abaixo segue a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

#### 4.1 Dimensionamento

##### 4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT

Equipe	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo	2	2
	Coordenador Operacional	1	1
Assistencial	Assistente Social	1	1
	Farmacêutico	1	1
	Psicólogo	1	1
	Terapeuta Ocupacional	1	0
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro Diurno	2	2
	Enfermeiro Noturno	3	3
	Técnico de Enfermagem Noturno	5	5
	Técnico de Enfermagem Diurno	5	5
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>21</b>

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

Mediante o quadro acima, verificamos que 95.45% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

#### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

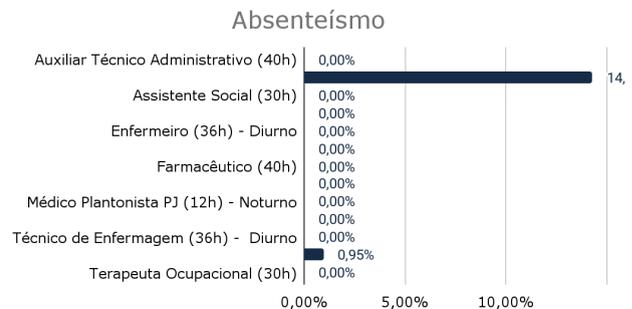
Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Psiquiatria Adulto (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (D) Camila Batista de Andrade	N/A
		02 (D).Alberto Lucas De Oliveira Junior	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Talita Ferreira Da Silva	625.748
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Ivan Kaup	46.105
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D).	
	Assistente Social	07 (D). Edilaine Carla Xavier	41.472
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D).Romulo Larizzatti Dos Santos	446.742
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	09 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Noturno Par	10 (N).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	11 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	12 (DN).Keila Barzola	272.188
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	13 (N).Wesley Miranda De Oliveira	844.539
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	14 (D).Milena Porto Santana Correia	1.138.812
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Par	15 (D).Silvana Dos Santos Araujo	1.539.156
		16 (D).Eliane Duarte	973.528
		17 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	18 (N).Alexandro Costa	738.051
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	19 (N).Vainise da Silva	128.448
		20 (N).Kellma Vieira	949.763
		21 (N).Leidemar De Souza	1.095.015
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	22 (N).Mauro Batinga	1.376.829

Ademais, referentes aos colaboradores em regime Pessoa Jurídica (PJ), as escalas diárias com a relação nominal e CRM encontram-se em anexo deste relatório (**Anexo I**).

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de vinte e um (21) colaboradores, foram identificados o total de 4 ausências durante o período de referência, sendo:



→ **Motivos:**

- 04 (quatro) por motivos **justificados** por meio de atestado médico.

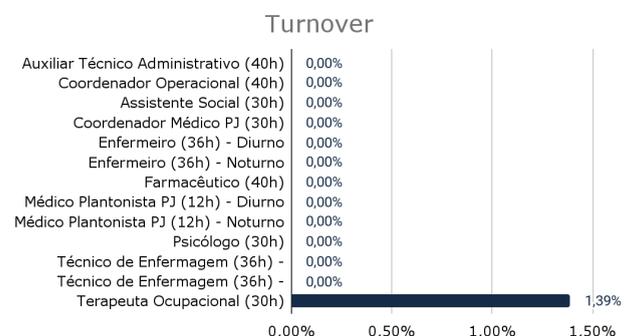
**Equipe:**

- 03 (três) ausências da coordenação por acidente de trabalho.
- 01 (um) ausência da equipe de técnicos de enfermagem do plantão noturno.

#### 4.3.2 Turnover

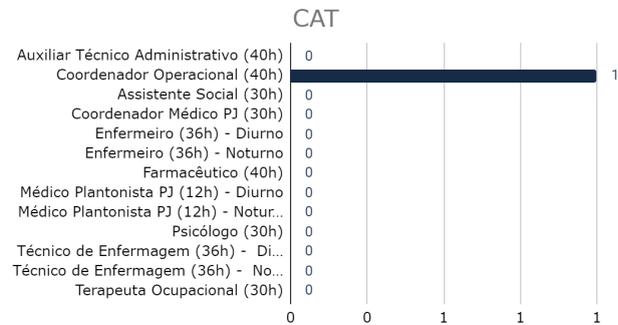
Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, tivemos a solicitação de desligamento pelo próprio colaborador (terapeuta ocupacional), no dia 01/04/2022. Até o momento não houve reposição do cargo, sendo realizado entrevistas, mas sem sucesso, os poucos entrevistados não tem disponibilidade para o horário, observa-se que essa categoria tem poucos formados.

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



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

Ao longo do mês tivemos 01 (um) caso de acidente de trabalho, a coordenadora T.F.S.N. prendeu a mão na porta elétrica e o sensor não funcionou. Para prevenção de acidentes como esse foi orientada toda a equipe para manter a atenção quando a porta estiver fechando e não confiar no sensor que o mesmo pode falhar a fim de evitar novos casos.



## 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

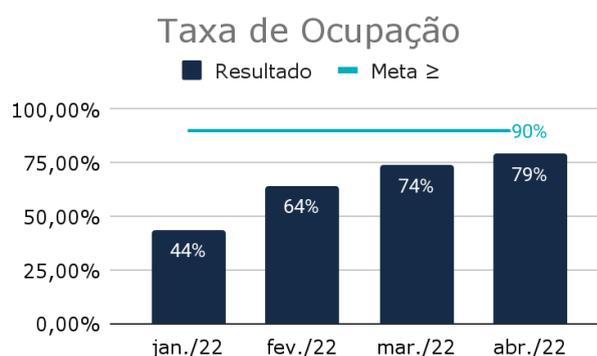


Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	12
Evasão	0
Transferência Interna	0
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0

**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.

No mês avaliado, foram 12 (doze) saídas da enfermaria psiquiátrica, todas as altas para residência com melhora do quadro psíquico. Realizamos o matriciamento dos pacientes para os Centros de Atenção Psicossocial/CAPS ou sua Rede de referência para continuidade do tratamento.

### 5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
237	300

**Análise crítica:** A taxa de ocupação foi de 79%, lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento foram atendidas. As entradas foram via CROSS (Central de Regulação de ofertas de Serviço de Saúde).

Recebemos 26 fichas neste período do Núcleo de regulação interna (NIR) sendo:

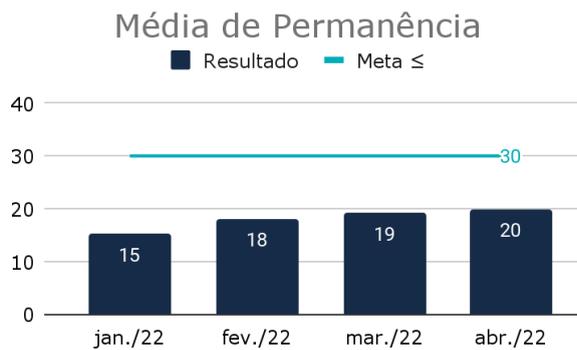
- **14 fichas aceitas:**

- 12 pacientes internados.

- 02 pacientes não chegaram até nosso serviço, entramos em contato via telefone, e tiveram alta no local.

- **01 ficha negada:** por não se enquadrarem no nosso perfil de atendimento:
  - Paciente dependente químico, porém sem comorbidades, não apresenta psicose, não se enquadra em nosso perfil de atendimento.
  
- **11 fichas negadas:**
  - Sem leito disponível no momento da solicitação.

### 5.1.3 Média de Permanência (dias)



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
237	12

**Análise crítica:** A média de permanência manteve-se dentro da meta estabelecida para o período em análise. 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.

### 5.1.5 Projeto Terapêutico Singular



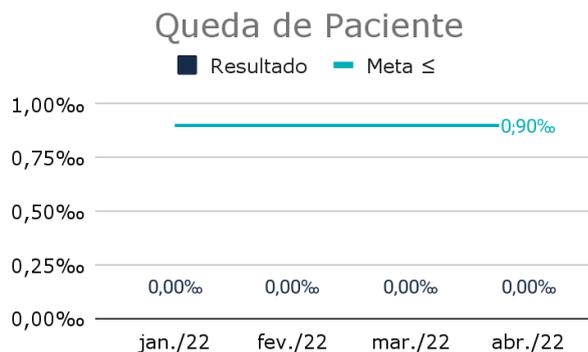
Nº de PTS	Nº Paciente-dia
237	237

**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 finalidades da alta hospitalar e reinserção na comunidade de referência do usuário.

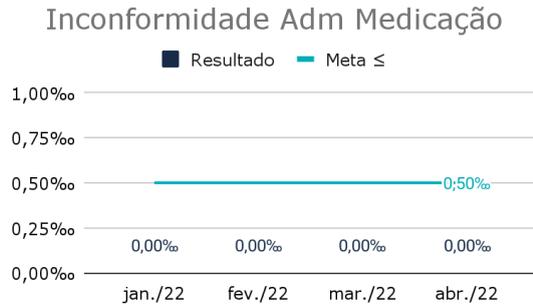
### 5.1.6 Incidência de queda de paciente



Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	237

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento.

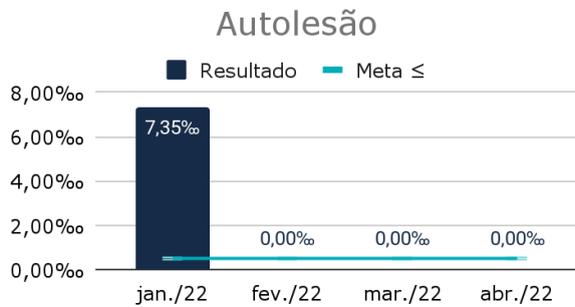
### 5.1.7 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	2638

**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 orientações sobre os 09 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem.

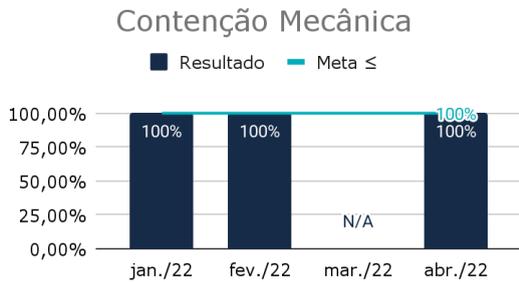
### 5.1.8 Incidência de Autolesão



Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	237

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento.

### 5.1.9 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
14	14

**Análise crítica:** Durante o mês de referência foi atingida a meta

contratual para notificação da contenção mecânica, com 100%.

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 humanizada.

### 5.1.10 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.

### 5.1.11 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.

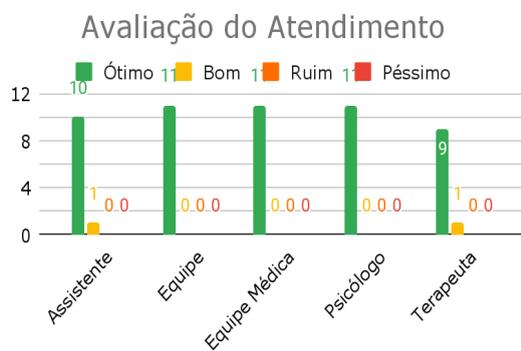
## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

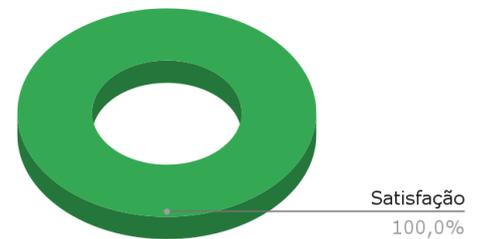
Para isso, o CEJAM disponibilizou folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), com implantação e início da pesquisa em Janeiro de 2022. Assim, todos

os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de Abril, foram realizadas 11 pesquisas de satisfação dos pacientes atendidos.

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento

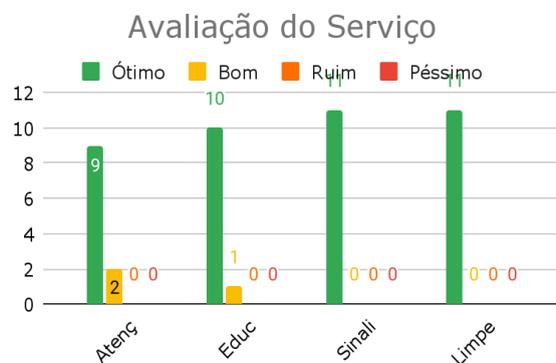


% Satisfação - Atendimento

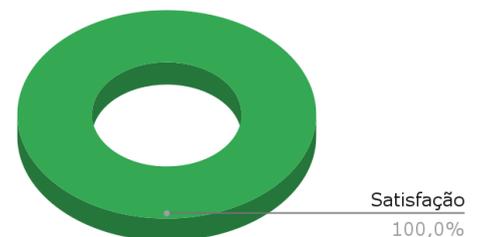


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar. No período, tivemos satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço



% Satisfação - Serviço

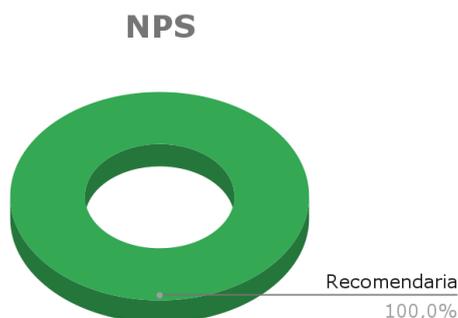


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

---

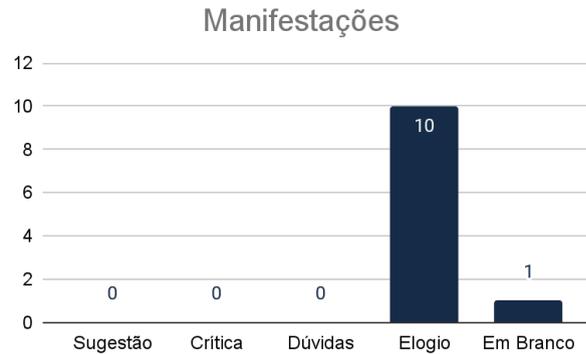
O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos usuários recomendariam o serviço.



## 6.2 Manifestações

---

**Análise:** Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período avaliado foram registrados 11 pesquisas, dentre elas 10 elogios e 01 formulário em branco.



Abaixo estão relacionadas todas manifestações dos nossos usuários:

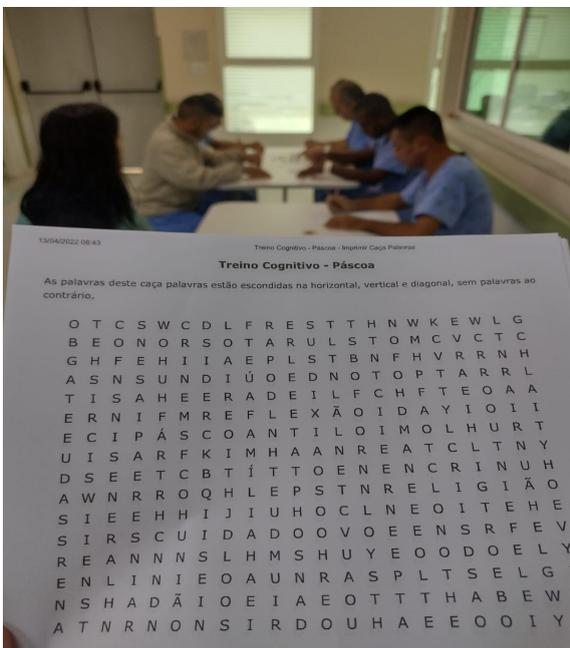
Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
29/04/2022	Elogio	Obrigada por tudo mesmo, vocês são incríveis (coração) não deixem o vovô legal ficar tristonho viu!!! Tenho uma dívida de coração com vocês.	Feedback
27/04/2022	Elogio	Muito bom o tratamento, ótimo e muito feliz. Vou sentir saudades de todos. amo vocês, obrigada por tudo, eu amo muito vocês.	Feedback
28/04/2022	Elogio	Gostei muito da equipe deste hospital, são maravilhosos.	Feedback
26/04/2022	Elogio	Foi maravilhoso o atendimento recebido.	Feedback
12/04/2022	Elogio	Foi ótimo cuidaram muito bem da minha filha	Feedback
06/04/2022	Elogio	Foi tudo maravilhoso, serviço de extrema dedicação, parabéns a toda equipe! Gratidão eterna.	Feedback

## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

### 1. Oficina de ETN

No mês de abril, tivemos a Oficina de Estimulação e Treino Neurocognitivo, focando a temática da páscoa para estimular a orientação temporal dos pacientes internados. A oficina ocorre semanalmente e tem como objetivo, estimular e treinar as habilidades cognitivas dos pacientes. Diversos estudos apontam que o Treino e a Estimulação Cognitiva estimula a

autonomia, melhora a qualidade das relações interpessoais, despertam a motivam e evitam o tédio, entre outras potencialidades de habilidades importantes para as atividades de vida diária



## 2. Atividade de Orientação Temporal e Saúde Mental do Trabalhador.

Foram trabalhadas as datas comemorativas do calendário anual Brasileiro (Dia do Índio) e também a Saúde Mental do Trabalhador, através de reuniões com os plantões para exercitar a escuta humanizada e qualificada.



### 3. Oficina de VidArte\*

Durante o mês de abril de 2022, os profissionais da Enfermaria Psiquiátrica desenvolveram a oficina VidArte, que tem como objetivo geral utilizar os recursos artísticos durante a internação do paciente a fim que os mesmos possam ampliar os recursos psicológicos internos e levar para a vida, promovendo assim, uma das etapas do processo de reabilitação psicossocial. Os estudos indicam que as atividades artísticas podem ser usadas para completar ou aprimorar os protocolos de tratamento. Ouvir música ou fazer arte, por exemplo, reduz os efeitos colaterais dos tratamentos, incluindo sonolência, falta de apetite, falta de ar e náusea. Atividades artísticas, incluindo música, artesanato, contribui para a redução da ansiedade e diversas outras questões psicoemocionais.



### 5.GTSM - Grupo Terapêutico em Saúde Mental\*

A prática da psicoterapia grupal, na enfermaria psiquiátrica, possibilita aos pacientes internados a troca de experiências, a resolução de problemas comuns ao grupo e prevêm a reinserção social e a estimulação da co-responsabilidade pela própria saúde. Uma das propostas também é estimular a escuta entre os participantes e realizar neste espaço o processo de psicoeducação que acontece entre os próprios participantes e o profissional mediador.



## **6. Promoção à Cidadania e Garantia de Direitos.**

Durante o processo de internação, os direitos dos pacientes e a garantia da cidadania são assegurados pela equipe da Enfermaria Psiquiátrica do CEJAM. Respeitando todos os protocolos de segurança e o calendário de vacinação, a equipe de enfermagem e o médico acompanham os pacientes até a Unidade Básica de Saúde para realizar os procedimentos e tomar a vacina da COVID-19.



Guarulhos, 05 de maio de 2022.



Sirlene Dias Coelho  
Gerente de Serviços de Saúde  
CEGISS - CEJAM

# ANEXO I





