

Relatório de Atividades Assistenciais

**Complexo Hospitalar Padre Bento
Psiquiatria Adulto**

**Convênio n.º
00108/2021**

**Dezembro
2023**

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

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	3
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	3
1.2 Convênio nº 00108/2021	5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	5
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. FORÇA DE TRABALHO	6
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
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	11
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
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	17
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
7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	20

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 31 de Dezembro de 2023**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho prevista é de **22** colaboradores, a equipe efetiva no período é de **24** contratados por processo seletivo (CLT) e **07** 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	✓
	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36h) - Diurno	2	2	✓
	Enfermeiro (36h) - Noturno	3	4	↑
Assistencial	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	1	✓
Total		22	24	↑

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

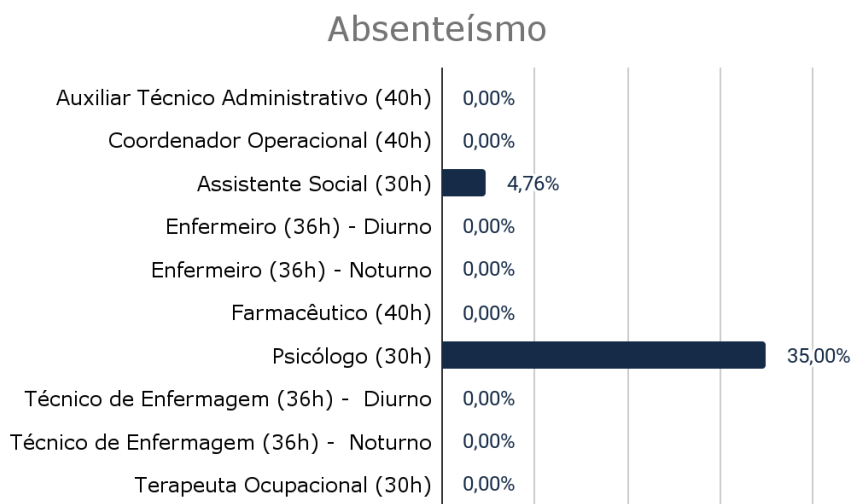
Mediante o quadro acima, verificamos que 109% da previsão de colaboradores, o quantitativo a mais se deu pela contratação de feristas para cobertura de postos de trabalho.

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). Ellen Thaissa Unzaga Moraes	N/A
	Coordenador Operacional (40h)	03 (D).Maria Carolina Custodio	141200
	Farmacêutico (40h)	04 (D).Eleonora Causso Machado Vieg	87930
	Psicólogo (30h)	05 (D).Marcelo Miguel Ribeiro Rodrigues	06/107673
	Terapeuta ocupacional	06 (D).Valeria Matos de Salles	12.842
	Assistente Social	07 (D). Rennata Pricylla Ferreira	65.111
	Enfermeiro (36h) - Diurno Par	08 (D).Aline da Silva Vaz	590.234
	Enfermeiro (36h) - Diurno Ímpar	09 (D).Danilo Pereira Dos Santos	492.444
	Enfermeiro (36h) - Folguista Flex Diurno e Noturno	10 (N).Caroline Cardoso Telles Costa	568.366
	Enfermeiro (36h) - Ferista Flex Diurno e Noturno	11 (N) Felipe Gustavo da Fonseca	572151
	Enfermeiro (36h) - Noturno Ímpar	12 (N).Priscila Amanda De Oliveira	503.796
	Enfermeiro (40h) - Noturno Par	13 (N).Italo dos Santos Cruz	540,091
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Folguista	14 (N).Clarice de Souza	888,340
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Folguista	15 (D). Milena Porto Santana Correia	1.138.812
	Técnico de Enfermagem (36h) Diurno Ímpar	16 (D).Luana Aparecida Hecht Ribeiro	1.439.562
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno Par	17 (D). Henrique Lima Batista	1864917
		18 (D).Monalisa De Castro Braga	1.704.225
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno ímpar	19 (D).Alexandro da Costa Osorio	738.051
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno Par	20 (N). Vainise da Silva Santos	128. 448
		21 (N).Leidemar De Souza Valoes Freitas	1.095.015
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno ímpar	22 (N).Mauro Batinga	1.376.829
		23 (N).Kellma Vieira	949.763
	Técnico de Enfermagem (36) Ferista	24 (N). Valdirene Furtado	1.434.774

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

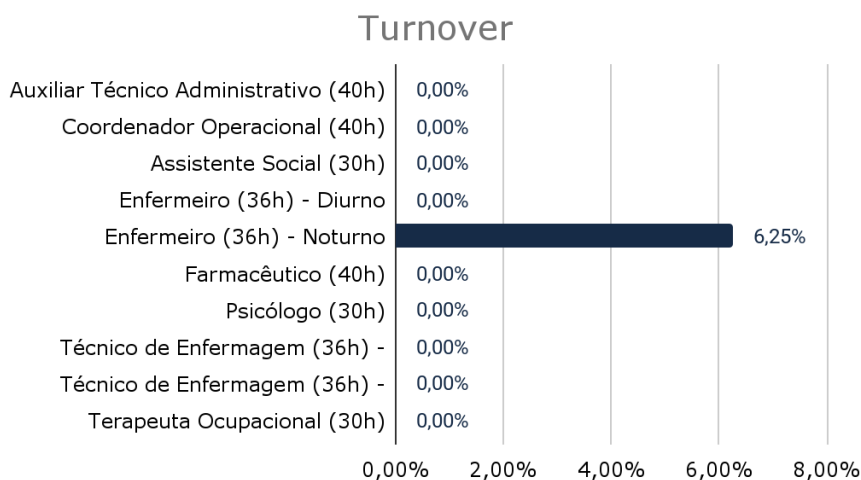
4.3.1 Absenteísmo



Análise Crítica: No cenário de 24 colaboradores, foram identificados o total de 08 dias de ausências durante o período de referência, sendo:

- 01 (um) dia de afastamento por meio de atestado médico.
(Assistente Social T.P.F);
- 07 (sete) dias de afastamento por meio de atestado médico,
(Psicólogo M.M.R).

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 (um) desligamento.

No mês de dezembro, tivemos a admissão da Enfermeira Ferista (12x36 horas) - R.N.O, com início das suas atividades em 01 de Dezembro e solicitação de desligamento em 04 de dezembro de 2023.

Diante do desligamento da enfermeira ferista R.N.O, realizamos nova admissão do Enfermeiro Ferista (12x36 horas) F.G.F, com início das suas atividades em 07 de Dezembro.

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

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Análise Crítica:

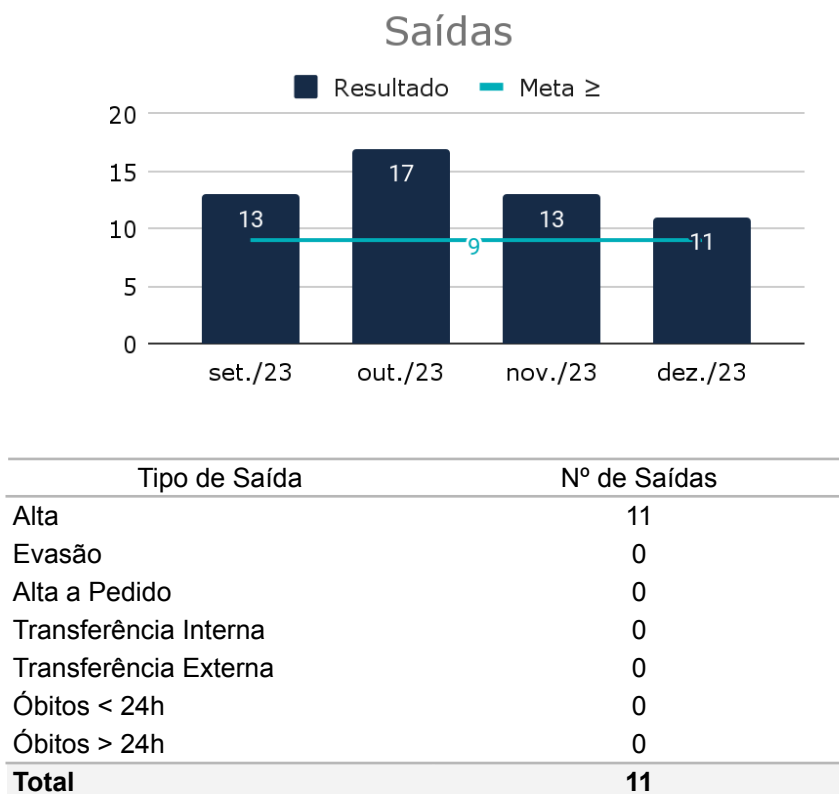
Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente, e a equipe da CIPA tem desenvolvido trabalho para prevenção de novos acidentes de trabalho.

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



Análise crítica:

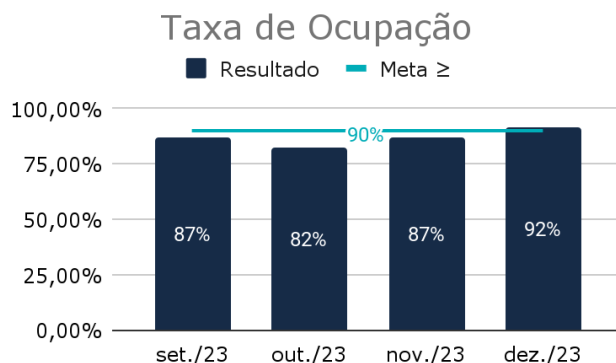
O indicador corresponde a todas as saídas da unidade da enfermaria psiquiátrica, o que compreende: alta, evasão, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

Meta contratual atingida, neste período referido, tivemos 11 saídas.

Sendo 11 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 acordo com a singularidade do território.

Ainda realizamos 01 (uma) alta no domicílio por remoção, após análise de situação de vulnerabilidade sócio/familiar no território de Itaquera -SP.

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
284	310

Análise crítica:

Neste período atingimos 92 % 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).

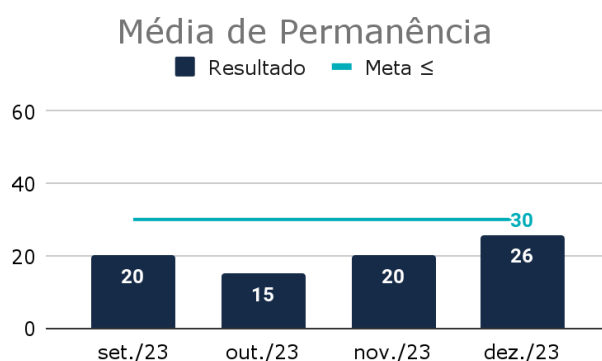
Recebemos **120 fichas** neste período do Núcleo de Regulação Interna (NIR), totalizando **15 fichas aceitas**, sendo que **03 fichas foram canceladas** pelo hospital de origem.

Foram realizadas admissões neste período, sendo 12 via CROSS e 01 transferência da observação.

→ **78 fichas negadas:** sem leito disponível no momento da solicitação, cabe salientar, que por vezes as fichas são negadas, pois no momento da avaliação da ficha CROSS não disponibilizamos de vagas de acordo com o sexo.

- **16 fichas negadas:** por não se enquadrar no nosso perfil de atendimento.
- **11 fichas incompletas:** solicitado exames e atualização do quadro, porém, sem retorno da unidade de origem.

5.1.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
284	11

Análise crítica:

A média de permanência manteve-se dentro da meta estabelecida para o período em análise de 26 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
284	284

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 Dezembro realizamos 13 contatos com os territórios dos pacientes internados via email, diante destes contatos.

Realizamos reuniões com os Caps II Adulto Bom Clima, Caps II Adulto Osório César, Caps II Adulto Mogi das Cruzes, Caps II Adulto Arco Íris e Caps III Adulto Alvorecer, para articulação, ampliação, fortalecimento e continuidade do cuidado após a alta hospitalar, totalizando 05 reuniões de rede.

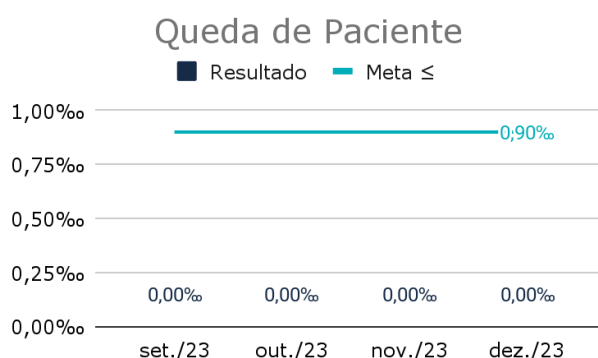
Realizamos 01 ação de articulação com CRAS- Centro de Referência de Assistência Social do território Mogi das Cruzes e 01 articulação com Conselho Tutelar Mogi das Cruzes, a fim de compreender e ampliar o cuidado, diante da vulnerabilidade sócio/familiar.

Realizamos 14 atendimentos familiares individuais, para melhor elucidação e ampliação do cuidado, onde ainda realizamos intervenções de psicoeducação as famílias e orientações sociais.

Sendo assim, realizamos o Projeto Terapêutico Singular ampliado e potencializamos o vínculo do usuário com seu território e família, promovendo ações de reabilitação, fortalecimento e continuidade do cuidado após a alta hospitalar.

Neste mês não ocorreram reuniões da RAPS.

5.1.5 Incidência de queda de paciente



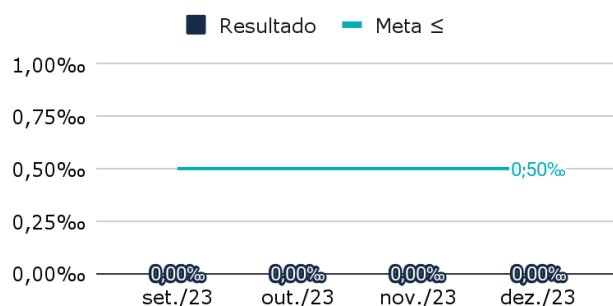
Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	284

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

Inconformidade Adm Medicação

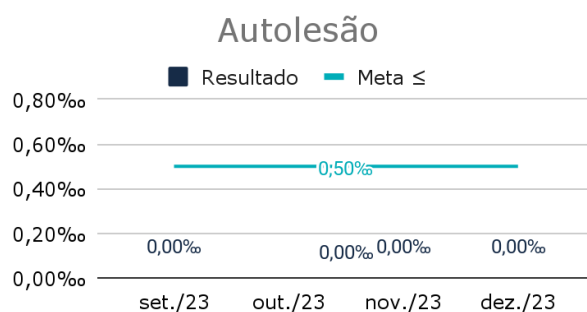


Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	2236

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

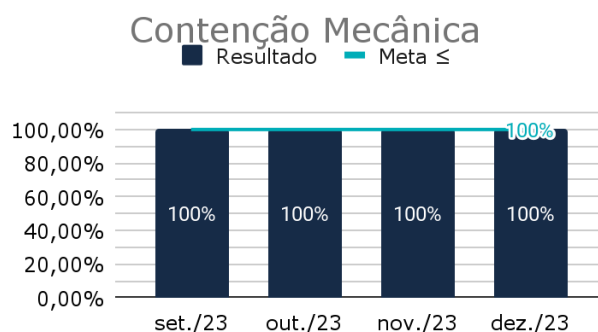


Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	284

Análise crítica:

Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratual. Mantemos todos os cuidados para que não ocorra 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



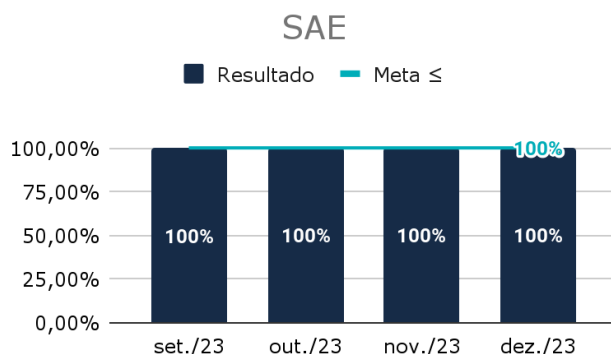
Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
1	1

Análise crítica:

Durante o mês de referência foi atingida a meta contratual.

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.

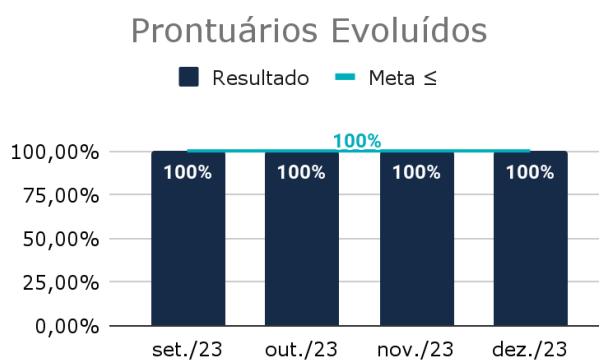
5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem



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.

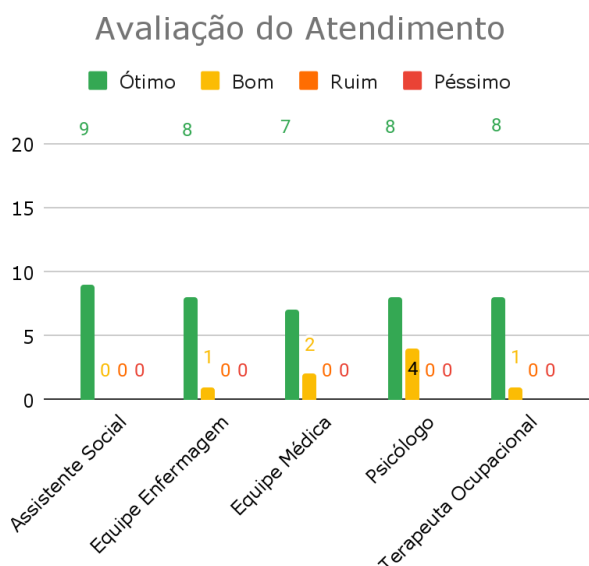
No período avaliado, tivemos o total de **09 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

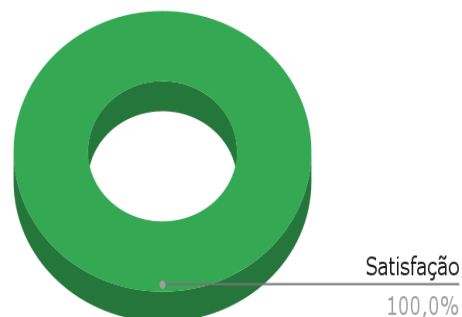
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no Tablet Institucional.

No período avaliado, tivemos o total de **09 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento



% Satisfação - Atendimento

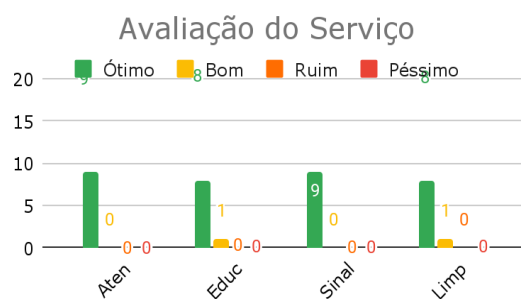
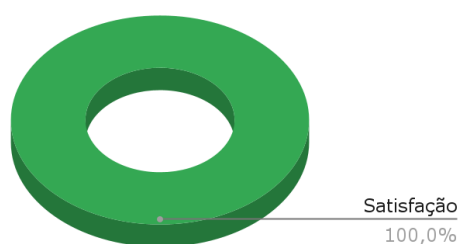


Análise Crítica:

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 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço

% Satisfação - Serviço

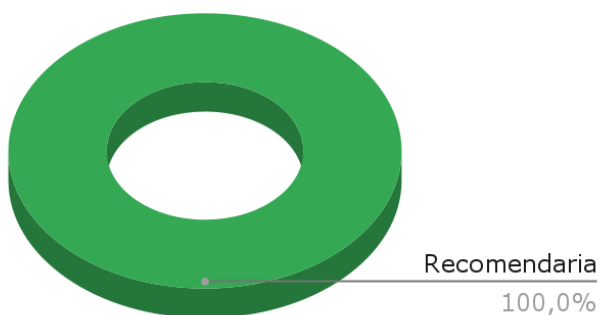


Análise Crítica:

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.

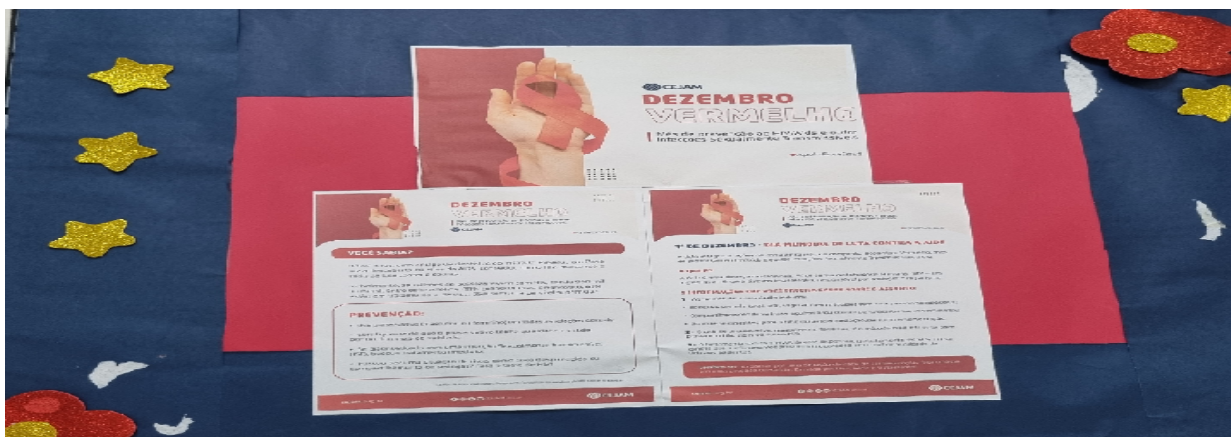
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

NPS



7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

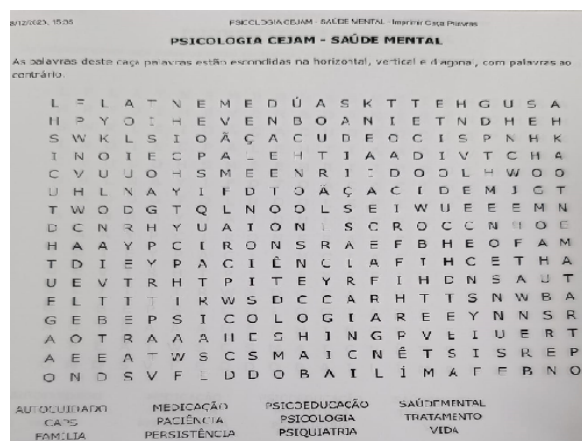
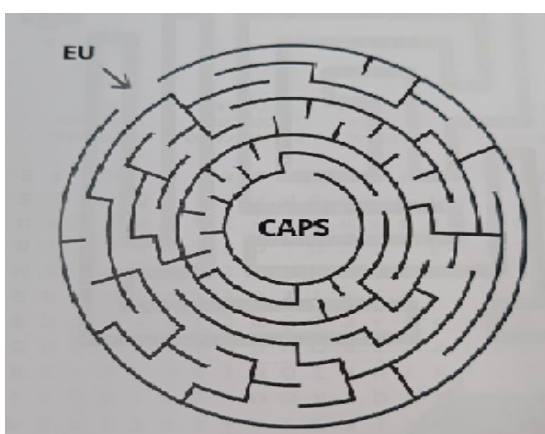
- No mês de Dezembro, realizamos a campanha do Dezembro Vermelho sobre o vírus HIV e outras IST (Infecções Sexualmente Transmissíveis), realizamos uma roda de conversa com os pacientes da enfermaria e elaboramos um cartaz.



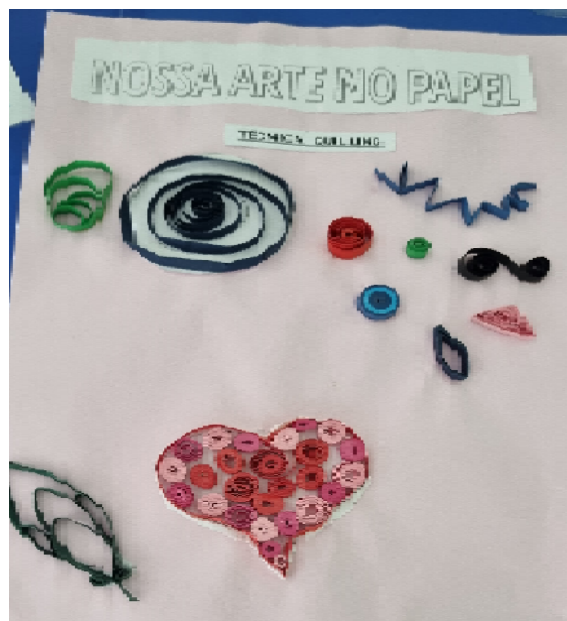
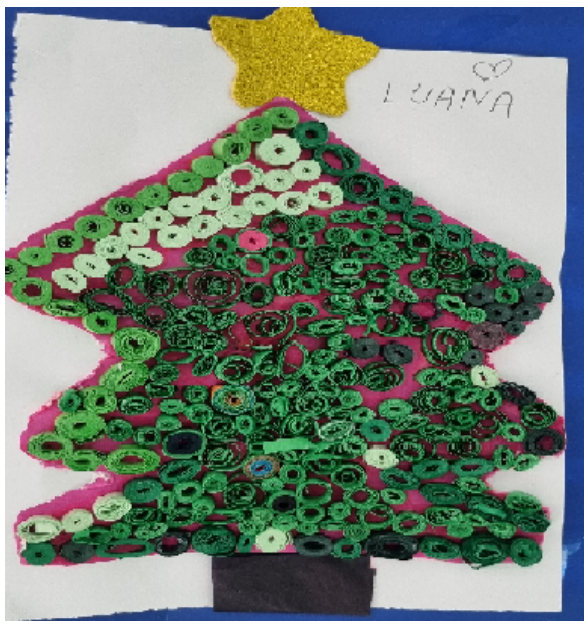
- Realizamos oficina terapêutica para Comemoração do Natal junto aos pacientes, onde realizamos a construção da árvore de Natal.



- **Oficinas de Psicologia** - Realizadas atividades terapêuticas com os pacientes da enfermaria psiquiátrica. Realizado grupo onde através do Treino e Estimulação Neurocognitiva, que tem como objetivo fortalecer o acompanhamento no pós alta.



- **Oficinas de Terapia Ocupacional** - Realizado oficinas terapêuticas. Utilizamos a técnica Quilling como abordagem.



- **Oficinas Equipe de Enfermagem** - Realizados oficinas de Autocuidado e estimulação das interações sociais.





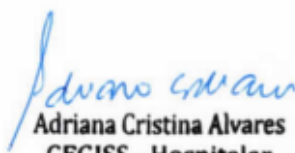
- **Visitas Familiares** - Proporcionamos visitas familiares de forma acolhedora, pois entendemos a importância deste momento para o paciente e a família, assim usufruindo do jardim junto à natureza.



- **Altas Hospitalares** - Durante o processo de internação nosso Serviço social, vem realizando contatos com os equipamentos de assistência à Saúde, para continuidade do acompanhamento após alta hospitalar.



Guarulhos, 03 de janeiro de 2024.



Adriana Cristina Alvares
CEGISS - Hospitalar
Supervisor Técnico Regional

Renato Tardelli
Diretor Técnico