

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Hospital e Maternidade Leonor  
Mendes de Barros**

**Unidade de Terapia Intensiva  
Materna**

**Convênio n.º00023/2022**

**Agosto**

**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

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**  
Adriana Cristina Alvares

**COORDENADOR DE ENFERMAGEM**  
Tamiris De Oliveira Martins

## 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 Hospital e Maternidade Leonor Mendes de Barros - Convênio n.º 00023/2022	6
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>6</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>6</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT	7
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	9
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	9
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>9</b>
5.1 Indicadores - Quantitativos	10
5.1.1 Saídas	10
5.1.2 Taxa de Ocupação	11
5.2 Indicadores - Qualitativos	12
5.2.1 Média de Permanência	12
5.2.2 Paciente Dia	12
5.2.3 Taxa de Mortalidade	13
5.2.4 Taxa de Reinternação	13
5.3 Indicadores - Segurança do Paciente	14
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)	14
5.3.2 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)	15
5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central	16

5.3.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	16
5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical	17
5.3.6 Índice de úlcera por pressão	17
5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente	18
5.3.8 Evolução dos Prontuários	18
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>19</b>
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico	19
6.1.1 Avaliação do Atendimento	19
6.1.2 Avaliação do Serviço	20
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	20
6.1.4 Volume de Manifestações	21
6.1.5 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital	22
<b>7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO</b>	<b>22</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 Hospital e Maternidade Leonor Mendes de Barros - Convênio n.º 00023/2022

O convênio visa o gerenciamento técnico/administrativo de **06 (seis) leitos em Terapia Intensiva Materno no Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros**, de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, bem como a manutenção adequada dos equipamentos destinados à Unidade, para o funcionamento ininterrupto do serviço.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (S4SP) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

### 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de agosto de 2022**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

#### 4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

A equipe de trabalho é composta por 31 colaboradores, sendo 21 contratados por processo seletivo (CLT) e 10 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ).

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Administrativo (40h)	1	1	✓
Assistencial	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	✓
	Coordenador Médico (30h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36)	2	2	✓
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	✓
	Fisioterapeuta (06h)	3	3	✓
	Fisioterapeuta - Chefia (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h)	7	7	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	7	7	✓
	Terapeuta Ocupacional (30h)	1	1	✓
	Médico Intensivista Matutino (20h)	1	1	✓
	Médico Cirurgia Geral - A distância (12h)	1	1	✓
	Médico Plantonista UTI (12h)	1	1	✓
	Médico Plantonista UTI (12h) - noturno	1	1	✓
	<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>31</b>

Fonte: São Paulo - HMLMB - 2022

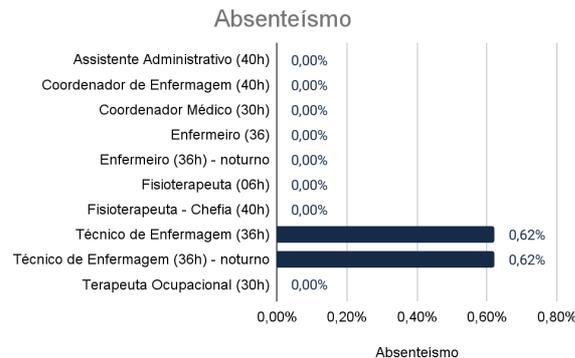
Mediante o quadro acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho, temos uma vaga de técnico de enfermagem em processo de contratação.

## 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Uti Materna - 6 Leitos	Assistente Administrativo (40h)	01.Wesley Lohn Albuquerque	N/A
	Coordenador de Enfermagem (40h)	02.Tamiris de Oliveira Martins	395.448
	Enfermeiro	03.Vanessa Soares dos Santos	438154
		04.Michele Felix de Castro	404381
	Enfermeiro (36h) - noturno	05.Nayara Fernanda da Costa	470916
		06.Cátia Elaine Calastro	541220
		07.Ivone Prado Cruz Santos	624232
	Técnico de Enfermagem	08.Ranielli Aparecida	1652014
		09.Quelcilene de Paula	936670
		10.Efigênia de Freitas	807386
		11.Katia Alves	1528682
		12.Magna O. a Silva Araujo	1144348
		13.Marinalva Moretti Rogério	1139899
		14.Tânia da Costa Dinamarca	1121040
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	15.Elaine Cristina O.dos Santos	1493164
		16.Adrielle Rodrigues	807366
		17.Rafhaela Moreira Vitalino	1511542
		18.Denise Jeanete Rodrigues	1583997
		19.Sueli Gomes Barbosa	92256
		20.Sandra Rodrigues Vieira	968412
		21.Claudia dos S.L. Gonçalves	1646933

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo

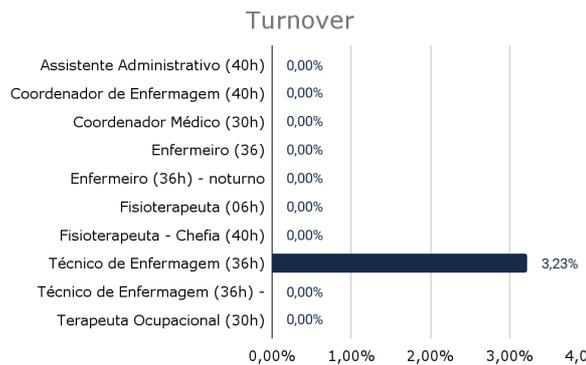


**Análise crítica:** Mediante o cenário de vinte e um (21) colaboradores, foram identificados o total de 32 dias de ausências durante o período de referência, sendo:

→ **Motivos:**

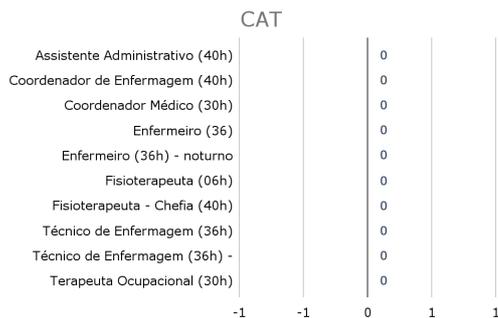
- 01 (um) dia por motivo justificado por meio de atestado médico (Técnico de enfermagem noturno)
- 30 ( trinta) dias por motivos justificados por meio de atestado médico ( Técnico de enfermagem diurno - Efigênia de Freitas - encaminhado ao INSS).

### 4.3.2 Turnover



**Análise crítica:** No dia 03/08/2022 foi admitida a colaboradora Tânia da Costa Dinamarca para vaga de técnico de enfermagem folguista.

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



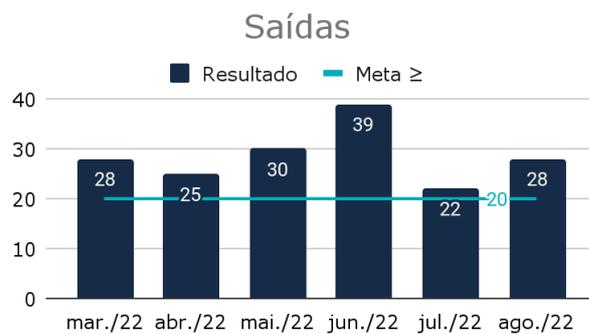
**Análise crítica:** Não tivemos nenhuma Comunicação de Acidente de Trabalho nesse período.

## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade. Estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na UTI Materna do HMLMB que ocorreram no período avaliado.

## 5.1 Indicadores - Quantitativos

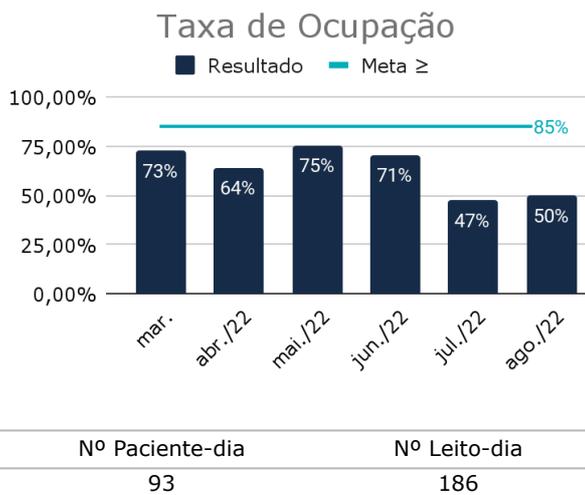
### 5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	0
Evasão	0
Transferência Interna	28
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
<b>Total</b>	<b>28</b>

**Análise crítica:** No período analisado tivemos 28 saídas. Meta contratual atingida.

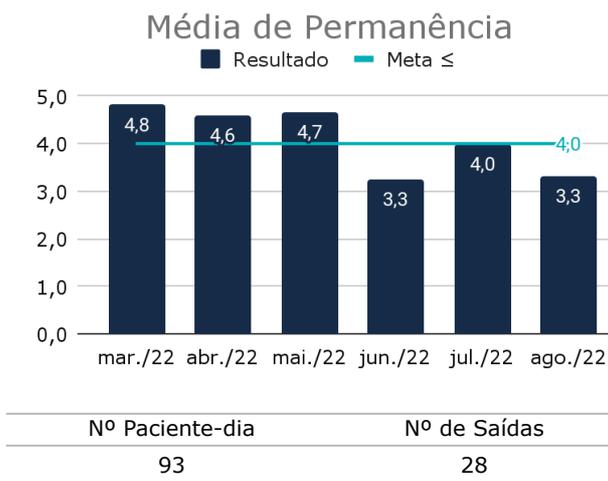
### 5.1.2 Taxa de Ocupação



**Análise crítica:** No período analisado tivemos uma Taxa de Ocupação de 50%. Informamos que todas as vagas solicitadas foram prontamente atendidas, vale ressaltar, que nossa demanda é exclusiva para pacientes internos provenientes do Pronto atendimento e Centro Obstétrico, o que impacta diretamente no alcance da meta.

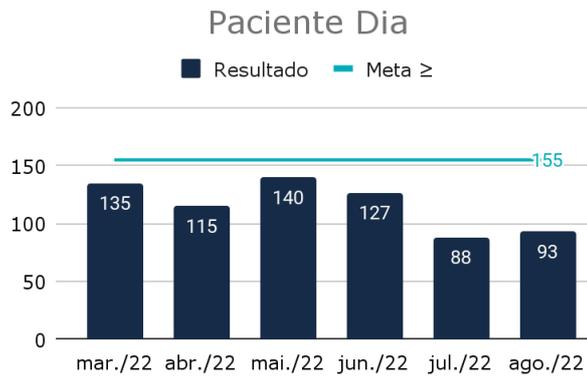
### 5.2 Indicadores - Qualitativos

#### 5.2.1 Média de Permanência



**Análise crítica:** Nesse mês tivemos uma média de permanência de 3,3 dias. Atingido a meta pactuada, tendo em vista que diariamente em visita multi é discutido o momento ideal para uma alta segura dos pacientes que apresentam estabilidade hemodinâmica, refletindo assim em uma saída segura e precoce da UTI.

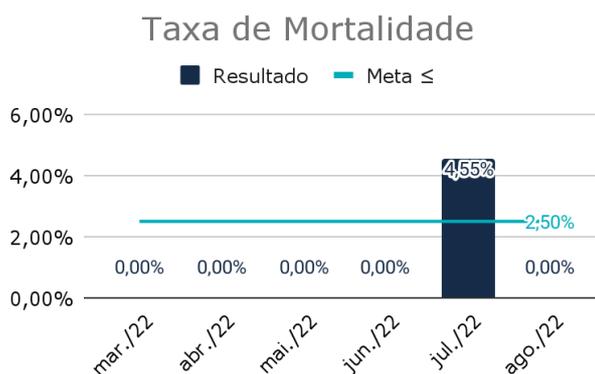
### 5.2.2 Paciente Dia



**Análise crítica:** No período avaliado na UTI Materna tivemos 93 pacientes-dia, realizamos 26 admissões e 28 saídas, apresentando giro de leito de 4,67 vezes.

Nº Admissões	Giro de Leito
26	4,67

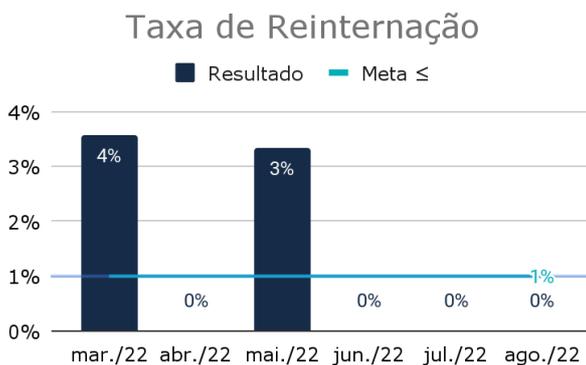
### 5.2.3 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
0	28

**Análise crítica:** Não tivemos nenhum óbito nesse período. Meta contratual atingida.

## 5.2.4 Taxa de Reinternação

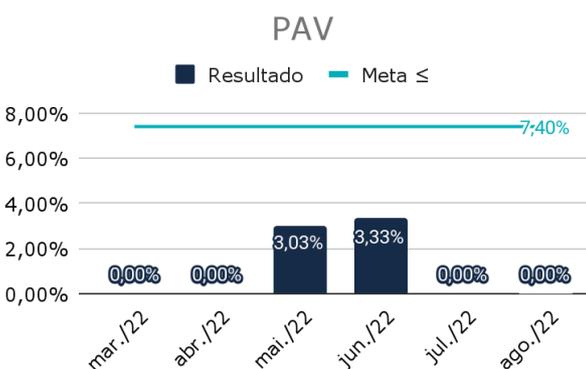


**Análise crítica:** Não tivemos reinternação nesse período. Meta atingida.

Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	28

## 5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

### 5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)



**Análise crítica:** Não tivemos PAV nesse período. Meta contratual atingida.

Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	3

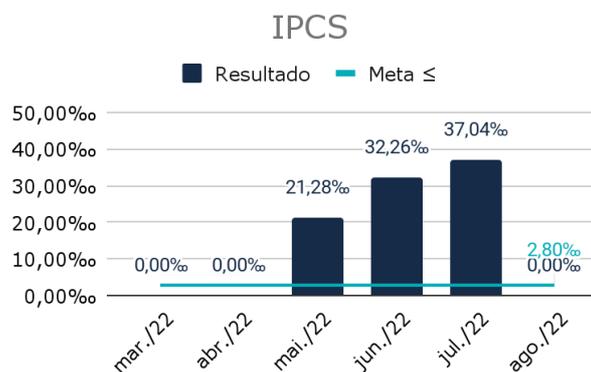
### 5.3.2 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



**Análise crítica:** Atingimos a meta pactuada, tendo em vista a cultura dos médicos intensivistas em desinvadir o mais precoce possível os pacientes com cateteres centrais.

Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
11	93

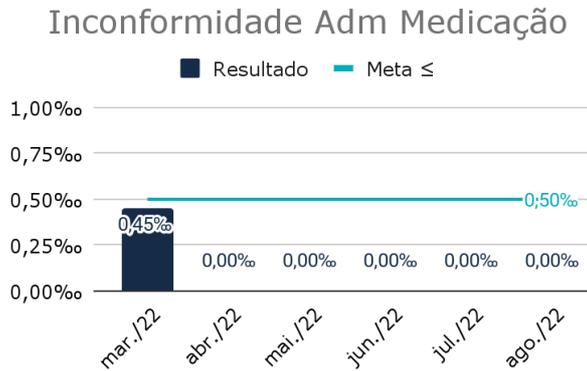
### 5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



**Análise crítica:** Não ocorreu nenhuma não conformidade na administração de medicamentos esse mês. Meta contratual atingida.

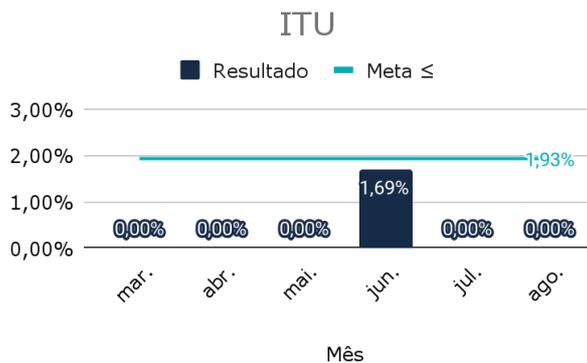
Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
0	11

### 5.3.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



**Análise crítica:** Não ocorreu nenhuma não conformidade na administração de medicamentos esse mês. Meta contratual atingida.

### 5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



**Análise crítica:** Não ocorreu nenhuma infecção do trato urinário nesse período. Meta contratual atingida.

Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	39

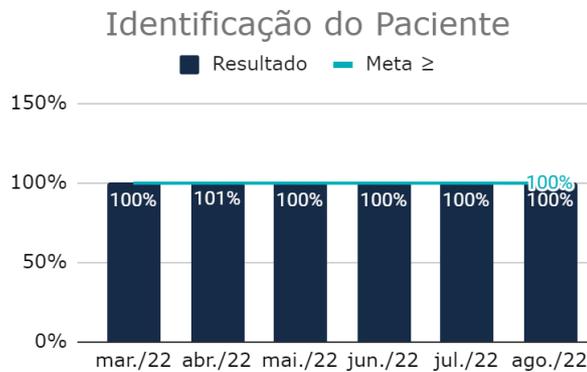
### 5.3.6 Índice de úlcera por pressão



**Análise crítica:** Não ocorreu nenhuma nova lesão por pressão nesse período. Meta contratual atingida.

Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia expostos ao risco de adquirir LPP
0	93

### 5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente



**Análise crítica:** Mantivemos em nossa UTI todos os pacientes devidamente identificados com pulseira de identificação. Meta contratual atingida.

Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
93	93

### 5.3.8 Evolução dos Prontuários



**Análise crítica:** Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram 100% evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

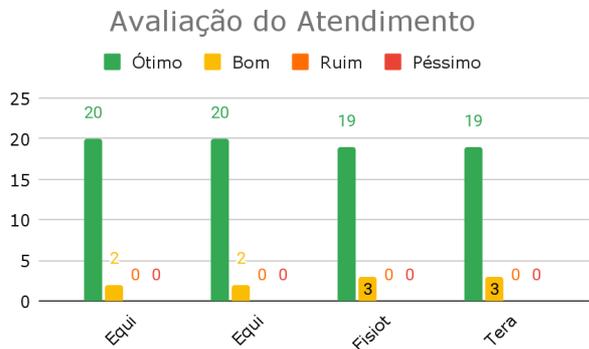
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares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

### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

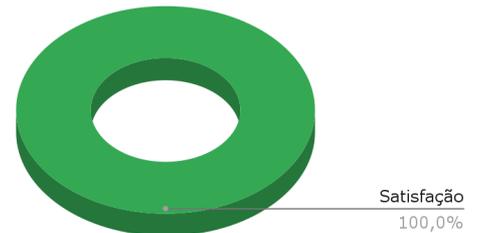
No período avaliado, tivemos o total de 22 formulários preenchidos. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem, equipe médica, fisioterapia e terapeuta ocupacional. No período, tivemos uma satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

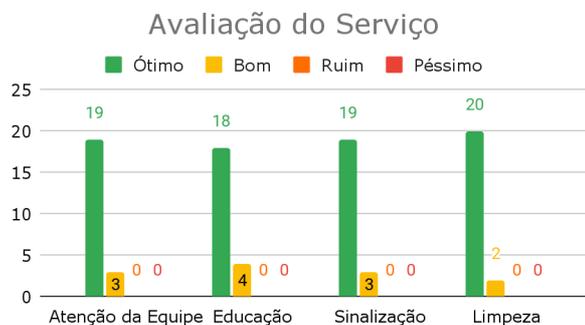


% Satisfação - Atendimento

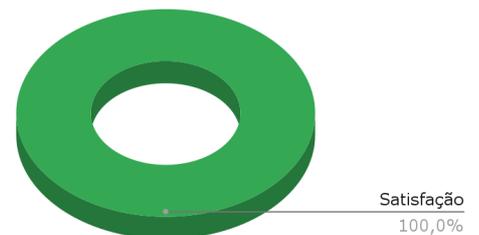


### 6.1.2 Avaliação do Serviço

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



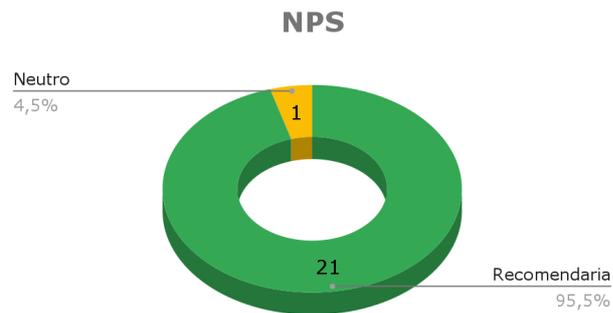
% Satisfação - Serviço



### 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, 95,5% dos usuários recomendariam o serviço.



### 6.1.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e adotam as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

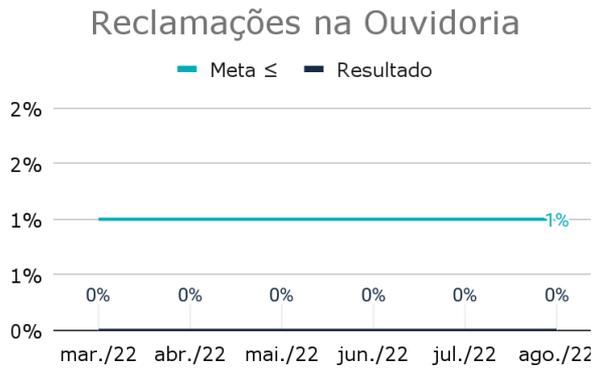
Manifestações	
Sugestão	1
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	18
Em Branco	3

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto aos serviços:

Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
03/08/2022	Elogio	Eu gostei muito do hospital, fui tratada super bem, não tenho o que reclamar das meninas da Uti, apenas das enfermeiras que fizeram meu parto, nem todas foram ignorantes mas tem umas que não deveriam exercer esse cargo de enfermeiras fora isso todos bem atenciosos comigo. Muito obrigada a todos.
04/08/2022	Elogio	Bom tratamento e clareza de informações
05/08/2022	Elogio	Não tenho reclamação, este é o melhor hospital de todos os tempos
07/08/2022	Elogio	Desde o momento da internação no dia 05/08 fui muito bem amparada e todas as dúvidas esclarecidas. Atendimento muito rápido e eficaz. A equipe da Uti top parabéns a todos os profissionais dos dois plantões foram atenciosas a todo momento. Parabéns mais uma vez aos profissionais. Grata Deus abençoe.
09/08/2022	Elogio	As equipes de enfermagem e de médicos são excelentes, só tenho que agradecer a todos. Estão de parabéns
09/08/2022	Elogio	O hospital está de parabéns pela equipe .Atenciosa, prestativa , indico sem medo algum para quem quer que seja.
11/08/2022	Elogio	Toda equipe é ótima, mas em especial a Raphaella, Mari, Tania , Thainara e a fisioterapeuta Letícia, ótimas pessoas e profissionais. Tudo de bom a todos e Obrigada.
11/08/2022	Elogio	Fui muito bem tratada na Uti por todos , as enfermeiras independente do plantão, o atendimento é ótimo rápido
17/08/2022	Elogio	Gostei muito desse hospital, o melhor que já fui atendida, todos sempre prestativos e atenciosos, eu indicaria sim para qualquer pessoa. Muito obrigado por terem essa atenção comigo e com quem estar a precisar, sempre bem prestativos.

15/08/2022	Elogio	Raniele, enfermeira ótima , muito atenciosa e prestativa. Enfermeira Elaine, Claudia, Quelcilene , Mari, Katia e Ivone e uma outras são ótimas profissionais , ótimas seres humanas. Meus parabéns por essa equipe incluindo médicos também. Obrigada a todos. Leonice Rosa Peres Parente
19/08/2022	Elogio	Todos muito bom técnicos maravilhosos.Magna, Mari e Katia e todos os médicos.
20/08/2022	Elogio	Muito obrigada a todos da equipe. Em especial técnica de enfermagem Claudia plantão noturno
21/08/2022	Elogio	Eu amei toda a equipe de enfermagem, de todos os turnos e dias que fiquei internada
23/08/2022	Sugestão	Só agradecer a toda a equipe. A minha sugestão seria falta de clareza, com o paciente da Uti. Como se fosse um serviço separado dos demais setores, sendo que todos estão no mesmo núcleo.
30/08/2022	Elogio	Cuidaram Muito bem de mim, tive Atenção 24 horas
28/08/2022	Elogio	Equipe atenciosa, sempre preocupados com seu bem estar. Enfermeiros e médicos sempre dispostos e prestativos, sem reclamações! fisioterapeutas excelentes.
27/08/2022	Elogio	bom
30/08/2022	Elogio	Gostei muito do atendimento de todos. Todos vocês são uns amores. Obrigado pelo amor e carinho que teve por mim. Claro por todos nós, obrigado de coração.
10/08/2022	Elogio	Todos muito solícitos e atenciosos

### 6.1.5 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital



**Análise crítica:** Não tivemos nenhuma reclamação do Setor nesse período. Meta contratual atingida.

## 7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- Agosto Dourado - Incentivo a Amamentação ( Treinamento para pacientes e colaboradores da Uti Materna sobre amamentação)





- Treinamento sobre Higienização das Mãos ( Dinâmica com Guache)





- Treinamento sobre Primeiros Cuidados com Recém - Nascido



- Implantação da Meta 4 da Segurança do Paciente - Cirurgia Segura



- Visita na Sede Administrativa do Cejam com coordenadoras de outras Unidades .



- Treinamento e Implantação da Cipa na UTI Materna



São Paulo, 12 de setembro de 2022.

  
Sirlene Dias Coelho  
Gerente de Serviços de Saúde  
CEGISS - CEJAM