Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro

Unidade de Terapia Intensiva Adulto

Convênio n.º 00125/2021

Dezembro

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

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
William dos Santos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL **5**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 5
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01025/2020 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 - Colaboradores CLT 7
4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto 7
4.1.2 Dimensionamento TA UTI COVID 7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT 8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 12
4.3.1 Absenteísmo 12
4.3.2 Turnover 12
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho 13
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS **13**
5.1 Indicadores - Quantitativos 14
5.1.1 Saídas 14
5.1.2 Taxa de Ocupação 16
5.2 Indicadores - Qualitativos 17
5.2.1 Média de Permanência 17
5.2.2 Taxa de Mortalidade 18
5.2.3 Taxa de Reinternação 19
5.3 Indicadores - Segurança do Paciente 19
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM) 19
5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM) 20

5.3.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central 21

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) 22

5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical 23

5.3.6 Índice de úlcera por pressão 23

5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente 24

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos 24

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 25

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 25

6.1.1 Avaliação do Atendimento 25

6.1.2 Avaliação do Serviço 26

6.1.3 Net Promoter Score (NPS) 26

6.2 Manifestações 27

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação 27

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital 28

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO 29

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;

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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 Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01025/2020

Devido a finalização do convênio 1035/2020 em 30/11/2021, o referido convênio visa a implantação e o gerenciamento técnico de **40 (trinta) leitos de Unidade de Terapia Intensiva Adulto** do Hospital Guilherme Álvaro para garantir a assistência a pacientes graves da Unidade e o atendimento aos casos graves oriundos da Pandemia do COVID-19 (Coronavírus), em conformidade com a Instrução Normativa RDC 07 de 24 de fevereiro de 2010, do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária e outras legislações pertinentes, que dispõem sobre os requisitos mínimos para o funcionamento de um UTI.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado (INPUT e EPIMED) e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

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

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi de 105 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT).

O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência,estratificados por cargo.

4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

Mediante aos quadros abaixo, verificamos que 86,78% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.1.1 Dimensionamento UTI Adulto

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	☑
	Enfermeiro (36)	7	7	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	7	☑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	2	1	↓
	Técnico de Enfermagem (36h)	35	28	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	33	29	↓
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**88**	**76**	↓

Fonte: Santos - 2020 - UTI Adulto - rev08 e Santos - 2020 - UTI Adulto - TA de 10 UTI - etapas e aplicação.

4.1.2 Dimensionamento TA UTI COVID

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	1	↓
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro (36)	3	3	☑
	Enfermeiro (36h) - noturno	3	3	☑
	Enfermeiro para tratamento dialítico (36)	0	0	☑
	Técnico de Enfermagem (36h)	11	11	☑
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	11	9	↓
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico (36h) - noturno	1	1	☑
Total		**33**	**29**	↓

Fonte: Santos - 2020 - UTI Adulto - rev08 e Santos - 2020 - UTI Adulto - TA de 10 UTI - etapas e aplicação.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI (30 leitos)	Assistente Administrativo	01 (M/T). Monyke Silva	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	**01 (M/T). Vaga em aberto**	N/A
		02 (M/T). Vaga em aberto	N/A
		03 (M/T). Vaga em aberto	N/A
	Coordenador de Enfermagem	01 (M/T). William Santos	502.778
	Enfermeiro	01 (D). Daniela Guillen Garcia Rodrigues	117.061
		02 (D). Paulo Sérgio Carrinho Mendes	123.413
		03 (D). Victor Luiz Pereira da Silva	574.562
		04 (D). Aline Araujo da Silva	636.573
		05 (D). Aline Coeli Rueda	261.331
		06 (D). Danielle Santos Rodrigues da Silva	127.666
		07 (D). Marjory Beatriz de Oliveira	585.288
		08 (D). Gizele de Souza Albuquerque	430.809
		09 (D). Leticia Fernanda Rabelo Guedes	659.259
		10 (N). Rennan Aquino Menezes	571.403
		11 (N). Cristiane Oliveira Silva	513.297
		13 (N). Erica Miriam Fernandes	614.458
		14 (N). Eduarda Silva de Andrade	447.587
		15 (N). Miracleia Torres Leonel	331.983
		16 (N). Natalia da Silva Moraes Nascimento	626.893

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		17 (N). Erica Sousa Barreto	256.268
	Enfermeiro - Trat. Dialítico	01 (M/T). Jeferson Francisco de Souza	230.952
		02 (N). Vaga em aberto	
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Gabriel Jacintho Souza	1.504.088
		02 (D). Tarciana Paulo de Araujo	1482.689
		03 (D). Edilene Santos Pereira	138.5661
		04 (D). Adriana Batista Feitosa	1.149.189
		05 (D). Vaga em aberto	
		06 (D). Andressa Dias Gonzales	1.302.2271
		07 (D). Vaga em Aberto	
		08 (D). Josiana Marciana da Silva	1.586.458
		09 (D). Kelle Cristina Assunção Chantar	1.450.667
		10 (D). Vaga em aberto	
		11 (D). Kelly Cristina Rodrigues Perez	1.305.914
		12 (D). Valeria Martins de Paula	1.172.873
		13 (D). Neire Cristina Bernardo da Silva	1.267.714
		14 (D). Beatriz Pessoa Alves	1.287.846
		15 (D). Maria Alessandra Gomes dos Santos	1.608.841
		16 (D). Adriana Pereira dos Santos	474.556
		17 (D). Natalia Nascimento de Oliveira	956.896
		18 (D). Carolina Pinto Macedo	302.271
		19 (D). Vaga em aberto	
		20 (D). Patricia Tenorio dos Santos	1.551.867
		21 (D). Stephen Costa de Morais	1.464.418
		22 (D). Andrea dos Santos	1.665.856
		23 (D). Thais Da Silva Santos	995.048
		24 (D). Bruna de Jesus Correia dos Santos	1311.160
		25 (D). Michele do Nascimento	1.431.741
		26 (D). Luciano Pires dos Santos	1.513.093
		27 (D). Livia Pontes dos Santos	1.545.007
		28 (D). Marcia Luana de Lima Santos	546.344
		29 (D). Alessandra Cristina de Oliveira Santos	926.013
		30 (D). Angela Batista da Silva	546.344
		31 (D). Jucielma Barreto Alves	1.410.992
		32 (D). Luciene Raquel da Silva	1.493.343
		33 (N). Débora Costa Calixta	1.381.829
		34 (N).Caroline Gomes de Carvalho Brito	1.531.197

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		35 (N). Maria Vilani da Silva (inss até 10/12/2021 - prorrogado aguardando nova data)	852.304
		36 (N). Jhonathan Cassemiro da Silva	1.281.894
		37 (N). Adriana da Silva Tibiriça	746.932
		38 (N). Mileide Keite da Silva	1.541.850
		39 (N). Vaga em aberto	
		40 (N). Rafael Ortega Torres e Silva	1.286.282
		41 (N). Vaga em aberto	
		42 (N). Pollyana Witkoski Favarão	1.208.616
		43 (N). Vaga em aberto	
		44 (N). Vaga em aberto	
		45 (N). Magaraiza Alenor Miranda	351.736
		46 (N). Carolina Alves Bizerra	1.278.753
		47 (N). Jaqueline Oliveira da Silva	116.4111
		48 (N). Antonio Carlos dos Santos Filho	1.640.536
		49 (N). Vaga em aberto	
		50 (N). Monica Cardoso Fonseca	1.402.078
		51 (N). Talyta de Lima Vicente	1.518.415
		52 (N). Vaga em aberto	
		53 (N). Renato Sanches Farias	915.415
		54 (N). Veronica Andrade Silveira	1.603.183
		55 (N).Valdineide Vieira dos Santos Rocha	1.540.555
		56 (N). Vinicius Braga R Evangelista	1.442.864
		57 (N). Paloma Ferreira de S Notori	274.490
		58 (N). Aline Roberta Romanin Gonvalves	1.021.595
		59 (N). Erica Cristina de sousa Manicoba	1.430.896
		60 (N). Alexsandro da Silva Mattos	562.673
		61 (N). Veruska Rafaela S Correia	926.013
		62 (N). Ricardo Rodrigues de Oliveira	1.164.745
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D).Viviane de Morais Rodrigues	1511.544
		02 (D).Thaina dos Santos Oliveira	1.452.963
		03 (N).Clea de Oliveira Silva	123.2367
		04 (N).Daniela Scodeler dos S Madalena	609.642
		05 (N).Julio Cesar dos Santos	1.048.491
TA UTI (10 leitos)	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Elen Cristina Dos Santos Farias	N/A
	Enfermeiro	01 (D). José Victor Calderano Zanin	613.696
		02 (D). Flavia Ramos da Silva	642.346
		03 (D). Jacqueline Pouza Rodrigues	339.241

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

		04 (N). Tatiana Braga Ramos	662.199
		05 (N). Thaislane Santana Santos	591.961
		06 (N). Lady Daiane Carvalho Maimone	612.724
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Carla Goez Bezerra	662.932
		02 (D). Tatiane Santos	1.640.536
		03 (D). Barbara Cristina Vietes Martines	1.450.663
		04 (D). Marcelo de Souza	1.574.317
		05 (D). Evelyn Miranda de Almeida Silva	1.594.171
		06 (D). Sarah Beatriz Rodrigues Miranda	1.614.398
		07 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		08 (D). Solange Da Conceição	1.636.226
		09 (D). Erik Laércio de Freitas	1.138.619
		10 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		11 (D) .Denise Franco Nepomuceno	609.645
		12 (N). Ana Clara Xavier Santos	1.632.139
		13 (N). Gloria Aparecida De Jesus Brito	942.061
		14 (N). Sabrina Correia de Lima	1.300.209
		15 (N). Lauriani Fatima Pereira	813.916
		16 (N). Luciene Aparecida Rezende	507.482
		17 (N). Monica Marcia Carvalho Brito	870.934
		18 (N). **Vaga em aberto**	
		19 (N). Renato Santo Fé	1.544.909
		20 (N). João de Jesus Santos	1.415.574
		21 (N). Thiago Luiz da Silva	1.343.974
		22 (N). Maria Gabriela dos Santos	842.490
		23 (N). Felipe Rodrigues da Silva	1.505.532
	Técnico de Enfermagem para tratamento dialítico	01 (D). Rayane Aparecida P do Carmo	1.533.805
		02 (D). Fernando Cuba de Lima	1.214.501
		03 (N). Diego Paixao de Oliveira	1.526.420
		04 (N). Marcelo Novaes Monteiro	763.668

Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno; (M/T) - Manhã/Tarde; N/A - Não se aplica.

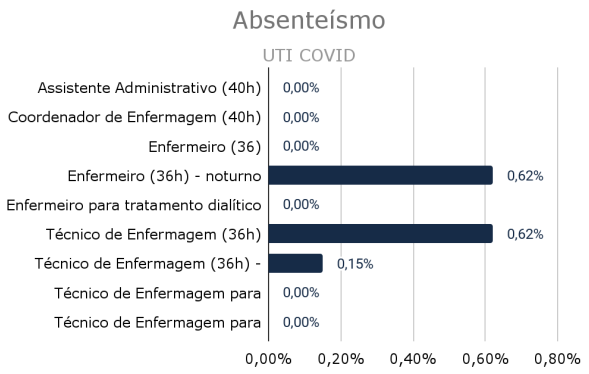
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

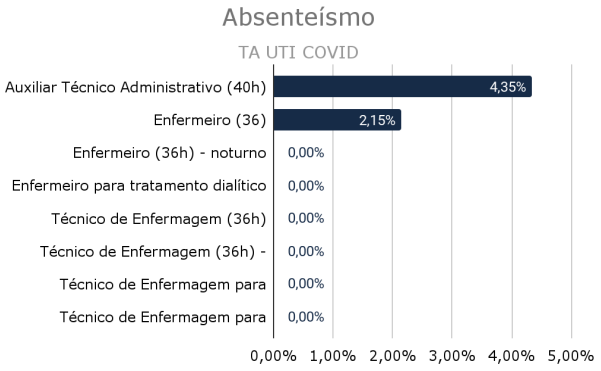
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (01/12 à 10/12/2021), 08 (oito) ausências de funcionários foram identificadas, sendo todas classificadas como faltas justificadas por meio de atestados médicos ou atestado de óbito (licença nojo). Destas ausências 2 (duas) correspondem a equipe de enfermagem, 5 (cinco) a equipe de técnicos de enfermagem e 1 (uma) referente a equipe administrativa.

Ressaltamos que entre as 08 (oito) ausências, nenhuma foi decorrente de afastamento caracterizado por licença devido protocolo institucional para coleta de swab COVID.





4.3.2 Turnover

Dado encerramento ao convênio de n° 01035/2020 em 30 de novembro de 2021, iniciamos o novo convênio de n° 00125/2021 em 01 de dezembro de 2021 com 14 (quatorze) vagas em aberto. Para a reposição das vagas já realizamos processo seletivo e já estamos em fase de contratação.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Como medidas de ação e implantação da CIPA, permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

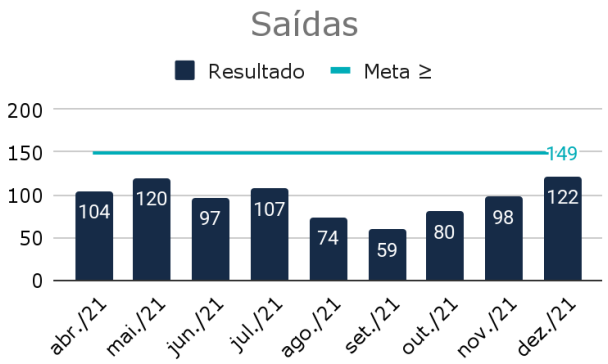
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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 UTI Adulto - HGA no período de referência.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1 Indicadores - Quantitativos

5.1.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	19
Transferência Interna	73
Transferência Externa	2
Óbitos < 24h	4
Óbitos > 24h	24
Total	**122**

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas das unidades de terapia intensiva, o que compreende: alta, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

No mês avaliado, foram 122 saídas, mantivemos 39 leitos operacionais sendo 01 leito bloqueado para manutenção na UTI Geral, sendo:

- 20 leitos destinados a UTI Geral - **UTI 2ºandar**
- 10 leitos destinados a unidade coronariana - **UTI 1ºandar**
- 10 leitos destinados a UTI COVID - **UTI Térreo**

UTI Geral 71 saídas,sendo 50 transferências interna com melhora no quadro e 19 óbitos > de 24h;

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

UTI coronariana 20 saídas, sendo 15 transferências interna com melhora no quadro, 02 saídas externas para o hospital Santa Casa de Misericórdia de Santos e Hospital Regional de Registro, 1 óbitos > de 24h;

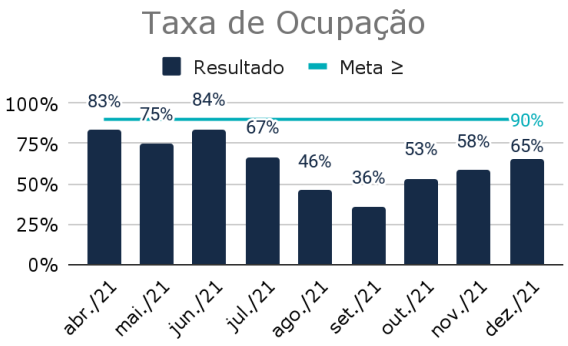
UTI Covid 31 saídas, sendo alta para casa 19 saídas, sendo 8 transferências internas com melhora no quadro e 4 óbitos de 24h.

Mantivemos o compromisso da avaliação crítica do diarismo para adequação das altas em tempo. Facilitar o acesso e manter o paciente certo na unidade hospitalar certa.

No mês de dezembro tivemos o início do projeto porta-balão na unidade coronariana, o projeto tem como objetivo admitir pacientes com diagnóstico de infarto agudo do miocárdio com supradesnivelamento do segmento ST que são casos graves que necessitam resolutividade em até 120 minutos após o início do sintomas, em conjunto com o setor de hemodinâmica oferecemos suporte a este perfil de paciente a fim de oferecer o tratamento definitivo, reduzindo assim a taxas de morbimortalidade da região do litoral sul, o projeto tem o apoio da DRS-IV e abrange os municípios de Peruíbe,Itanhaém, Mongaguá, Praia Grande, Guarujá e Bertioga.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
785	1.209

Análise crítica: A taxa de ocupação foi abaixo da meta pactuada, decorrente da redução do movimento de cirurgias eletivas.

Todas as fichas encaminhadas pelo NIR foram avaliadas e nenhuma negada pela equipe.

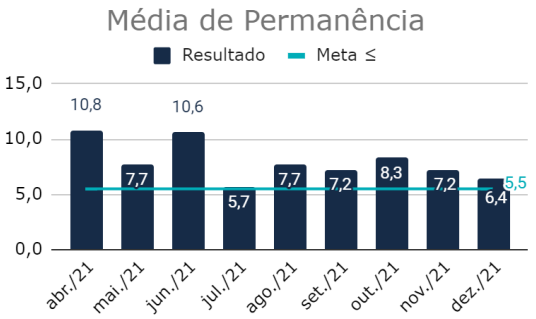
Nos leitos de terapia intensiva destinados ao atendimento de Covid-19 tivemos um aumento na taxa de ocupação de 29,14% em comparação ao mês anterior, acreditamos que o aumento encontrado no mês de dezembro é reflexo do aumento da circulação de pessoas em período de festividades e precisamos considerar que as cidades a qual damos suporte são cidades turísticas e que no mês de dezembro chegam a dobrar a sua taxa população, outro fator a ser considerado são os casos já identificados das variantes do coronavírus presentes em nossas região.

Nos leitos destinados a unidade coronariana tivemos uma taxa de ocupação de 59,68%, tivemos uma redução de 38,19% comparado ao mês anterior, essa redução está relacionada nas alterações nos leitos destinados a retaguarda da cirurgia-geral, com a autorização da diretoria do hospital e NIR utilizamos no mês anterior os leitos UCO como retaguarda da cirurgia geral em caso de necessidade de vagas, no mês de dezembro as retaguardas foram destinadas para UTI Geral, deixando a UCO exclusivamente como apoio ao setor de hemodinâmica e ao projeto porta-balão.

Na UTI Geral encontramos uma taxa de ocupação de 80,31%, mesmo com a redução de solicitações de vagas para reservas cirúrgicas, mantivemos os aceites de vagas para suporte de serviço de hemodiálise, vagas de apoio às unidade de internação e vagas externa reguladas via CROSS.

5.2 Indicadores - Qualitativos

5.2.1 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
785	122

Análise crítica: A média de permanência geral no mês de Dezembro foi de 6,43%, comparado com mês anterior, observamos uma diminuição, mas ainda está acima da meta pactuada 5,5%.

Na UTI Geral a média de permanência foi 6,66%, devido a dois pacientes que estão internados há mais de 02 meses aguardando procedimentos da cirurgia cardiovascular (marcapasso e revascularização miocárdica), outro ponto são os dias evitáveis na unidade por falta de leitos em enfermaria do Hospital Guilherme Álvaro.

Na **UTI coronariana** a média de permanência, no mês de dezembro encontramos 9,25 dias, um aumento de 3,29 dias comparado ao mês anterior.

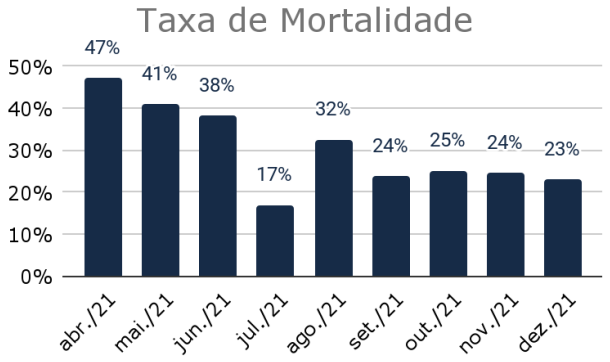
Na **UTI covid** conseguimos reduzir a média de permanência, no mês de de dezembro encontramos 4,1 dias uma redução de 3 dias média de permanência

em relação ao mês anterior, graças a estratégia do diarista médico focado na desospitalização e planejamento terapêutico adequado.

Plano de ação: Entendemos como oportunidade de melhoria a criação de fluxos internos e em conjunto com a CROSS para estas situações.

Esse resultado está diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada e, ações junto a equipe multiprofissional e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação dos pacientes internados.

5.2.2 Taxa de Mortalidade



Nº Óbitos	Nº de Saídas
28	122

Análise crítica: A mortalidade das unidades está descrita a seguir e distribuídas por setor:

SAPS 3 Médio da UTI Covid foi de 42,50 e a taxa de mortalidade foi de 12,9% versus taxa de mortalidade esperada que era 8,45%. Isto confere SMR de 1,52.

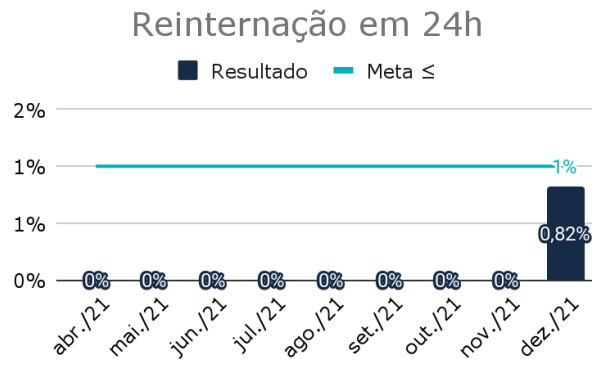
SAPS 3 Médio na UCO foi de 54,17 e a taxa de mortalidade encontrada de 15% versus esperada de 24%. Isto confere SMR de 0,62.

SAPS 3 Médio UTI Geral foi de 49 e a taxa de mortalidade encontrada de 29,58% versus esperada de 15,91%. Isto confere SMR de 1,86.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

No início do mês tivemos casos com gravidades menores na unidade UTI COVID, tendo seu perfil invertido na quinzena final de dezembro. Na UTI Geral tivemos 05 pacientes oncológicos com internações prolongadas com intervenções cirúrgicas e necessidade de terapia substitutiva renal que, durante sua evolução foram conduzidos à coletividade pelas equipes assistenciais, o que torna a análise deste indicador cautelosa.

5.2.3 Taxa de Reinternação

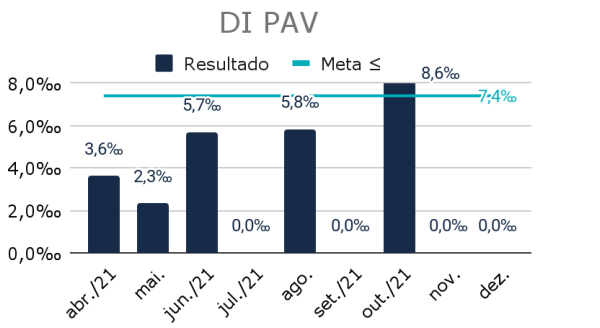


Nº Reinternações	Nº de Saídas
1	122

Análise crítica:: Tivemos uma reinternação em 24 horas de um paciente dialítico que retornou por hemotórax (ou seja, outro CID) após passagem de acesso central fora da nossa unidade.

5.3 Indicadores - Segurança do Paciente

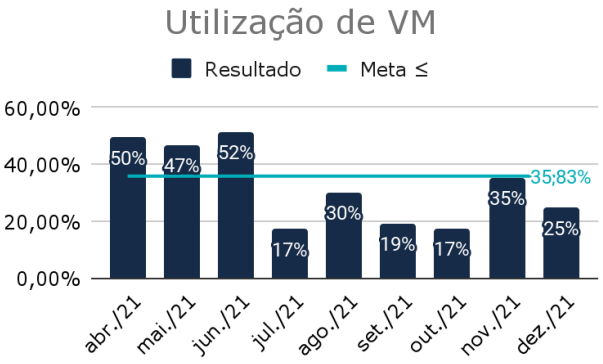
5.3.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)



Nº Casos novos de PAV	Nº Paciente-dia em VM
0	194

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

5.3.2 Taxa de utilização de Ventilação Mecânica (VM)



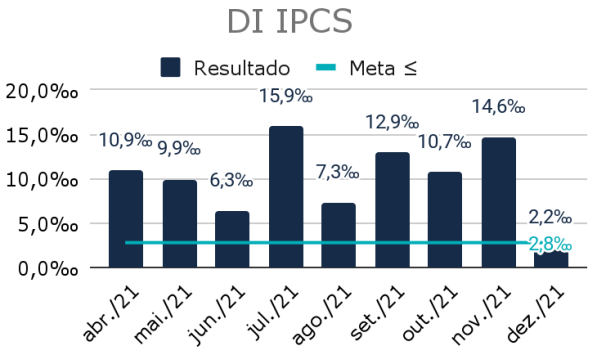
Nº Paciente-dia em VM	Nº Paciente-dia
194	785

Análise crítica/COVID: No período avaliado no mês de dezembro, taxa de utilização de ventilação mecânica ficou 25%, com permanência de 194 pacientes em VM/dia nas UTIs, mantém-se abaixo do preconizado visto a proporção de pacientes conscientes na UCO e os pacientes COVID da primeira quinzena de dezembro.

Plano de ação: Com intuito de evitar o uso de ventilação mecânica prolongada a equipe multidisciplinar tem realizado VNI (Ventilação não Invasiva), protocolo de traqueostomia precoce, avaliação de hipoxemia refratária, desmame diário com despertar, alinhamento de assincronias pacientes/ventilador com a retirada da prótese ventilatória precoce, alinhado com a visita multidisciplinar diária.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

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

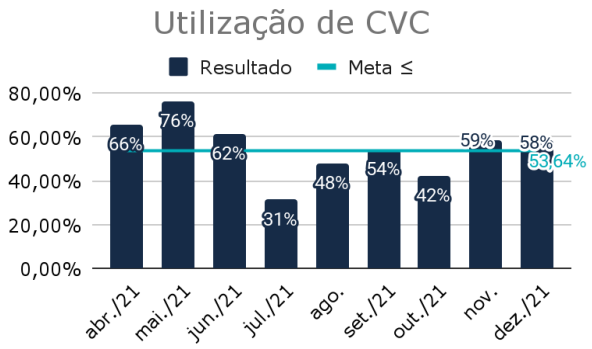


Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
1	459

Análise crítica: No período analisado nos 40 leitos das UTIs, identificamos 01 (um) caso de infecção relacionado ao CVC, para 459 pacientes/dia com CVC e nos 40 leitos das UTIs.O caso foi na UTI na Geral, o paciente em específico possui um tempo de internação prolongado o que contribui para o resultado negativo.

Plano de ação: Diante da participação do Hospital Guilherme Álvaro no projeto PROADI-SUS SAÚDE EM SUAS MÃOS, algumas melhorias foram propostas particularmente em nossa maior fragilidade que é infecção corrente sanguínea relacionada à cateter. Oportunidades de treinamento curativos e time higienização das mãos foram impactantes no indicador deste mês.

5.3.4 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)

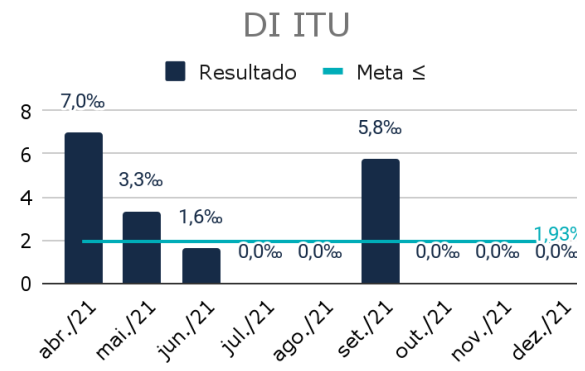


Nº Paciente-dia com CVC	Nº Paciente-dia
459	785

Análise crítica : No período avaliado, a taxa de utilização de cateter venoso central foi de 58,47% nos 40 leitos de UTI, essa porcentagem acima da meta pactuada é devido aos pacientes estarem com CVC e Cateter de Shilley) com uma meta de 53,64% compactuada em ambas UTIs. A justificativa para utilização do cvc, é a necessidade do dispositivo para infusão de drogas vasoativas, drogas vesicantes e sedação aos pacientes hemodinamicamente instáveis, terapia substitutiva renal, índice corroborado pela gravidades dos pacientes.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

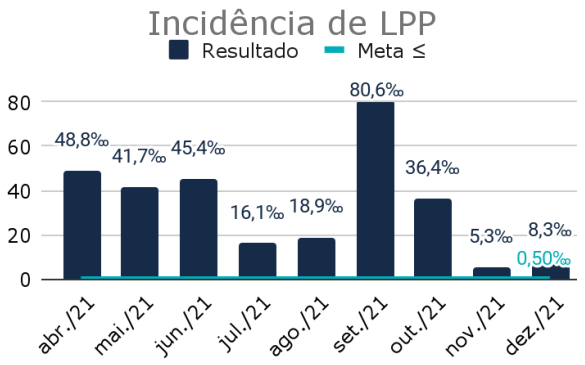
5.3.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



Nº Casos novos de ITU	Nº Paciente-dia com SVD
0	383

Análise crítica: Há 90 dias não temos em nossa unidade infecção urinária relacionada à cateter vesical. Boa adesão ao bundle específico e desinvasão precoce participam desse resultado.

5.3.6 Índice de úlcera por pressão

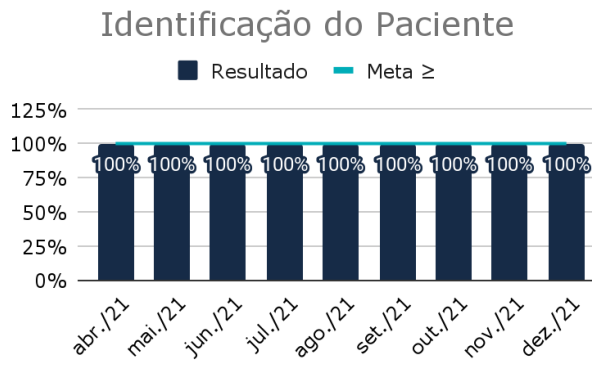


Nº Casos novos de LPP	Nº Pacientes-dia com risco de adquirir LPP
1	121

Análise crítica: Esforços para mudança de decúbito e intensificação da mobilidade no leito e fisioterapia motora com metas participam desse resultado.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

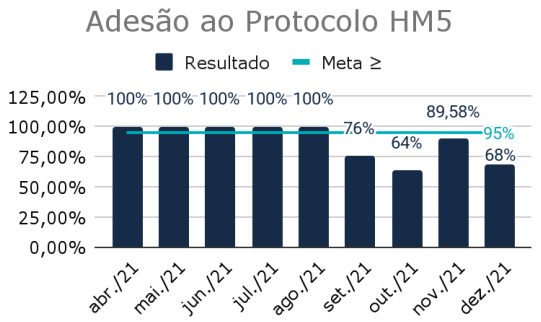
5.3.7 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Nº Paciente-dia com pulseira de identificação	Nº Paciente-dia
150	785

Análise crítica: Mantemos nossa meta de 100% de identificação dos pacientes no leito. Sem ressalvas para esse indicador.

5.3.8 Taxa de adesão ao protocolo de HM - 5 momentos



Nº Adesões	Nº de oportunidades observadas de higiene de mãos
102	150

Análise crítica: Tivemos diminuição da taxa de adesão à higiene das mãos, observamos a falta de insumos necessários para higiene das mãos, gerando impacto negativo em nossos indicadores. Em alinhamento com a diretoria técnica do hospital conseguimos normalizar o fornecimento dos insumos e estamos em busca dos aprimoramentos com apoio do núcleo de segurança do paciente e o projeto saúde em nossas mãos para reforçarmos a importância da higiene das mãos .

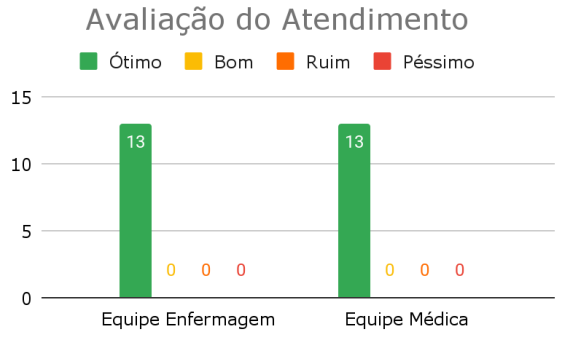
UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

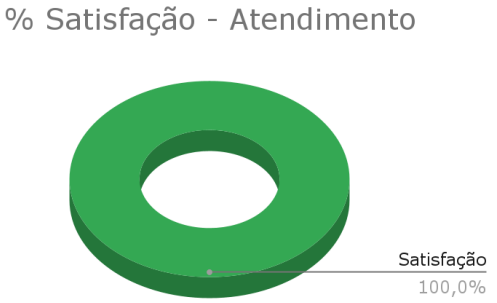
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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. No período avaliado, tivemos o total de **13 formulários preenchidos.** Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento

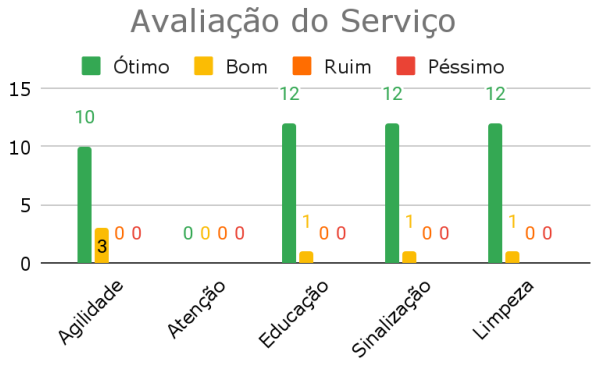


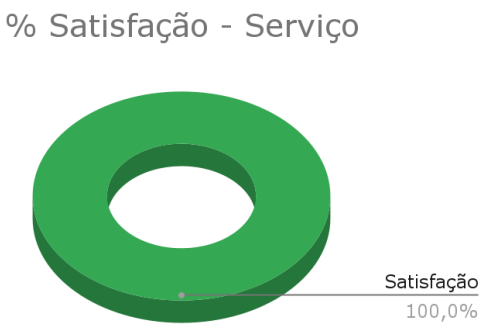


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Médica e de Enfermagem. No período, tivemos uma satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

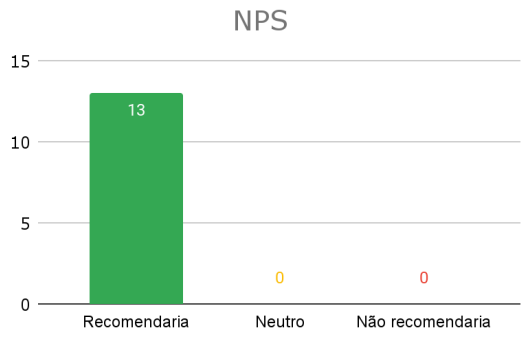
6.1.2 Avaliação do Serviço





O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de **100%** demonstrando uma percepção positiva do usuário ao atendimento assistencial.

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, 13 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de UTI Adulto.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

6.2 Manifestações

6.2.1 Registros na Ouvidoria - Pesquisa de Satisfação

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. Tivemos uma sugestão de um usuário do nosso serviço em relação a aquisição de televisores para os setores, vamos encaminhar tal sugestão para diretoria do hospital com melhoria do nosso ambiente hospitalar.

Manifestações	
Sugestão	1
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	10
Em Branco	2

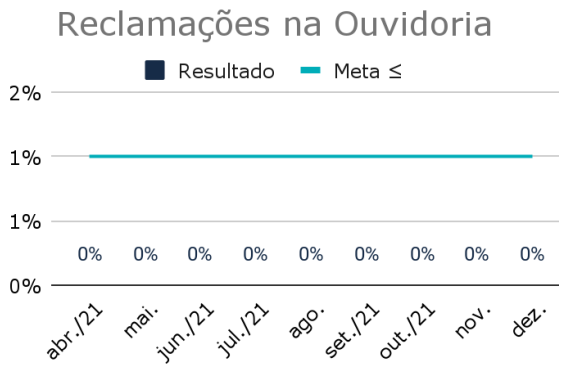
Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor.

Manifestações			
Data	**Tipo**	**Descrição**	**Ação**
17/12/2021	Elogio	Fui bem tratada , bem cuidada, que Deus recompense sempre a todos vocês da equipe de enfermagem e médica.	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
21/12/2021	Elogio	Foram os melhores dias internados, só tenho agradecer a todos e muito obrigado para Jô, Mari, Veruska, Carla e Edileusa	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
17/12/2021	Elogio	Agradeço a todos da equipe	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
17/12/2021	Sugestão		
01/12/2021	Elogio	Parabéns a todos por ter tanto carinho e atenção. Parabéns a todos da equipe.	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

03/12/2021	Elogio	A todos enfermeiros minha gratidão aos médicos todos sem exceção , enfermeiros, auxiliares Edilene , Andressa, Adriana, Tarciana, Enfermeira Daniela, Gabriel, gratidão a todos.	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
03/12/2021	Elogio	A técnica Edilene foi a que melhor me atendeu, Dr Cinthia é uma excelente profissional, a equipe de enfermagem Andressa, Adriana, Tarciana, Gabriel e Enf Daniela não tenho que reclamar, o hospital está muito bom de atendimento.	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
09/12/2021	Elogio	Tenho que agradecer a toda equipe médica, enfermeiros pela atenção que tiveram comigo durante meu tempo de internação, uma equipe muito boa e educada, parabéns pelo atendimento dos profissionais da saúde, parabéns ao sus, muito obg a todos	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
10/12/2021	Elogio	Eu, Leandro, quero agradecer a todos da equipe da UTI, que atenderam perfeitamente, amei a atenção e a compreensão de todos, que deus continue abençoando a cada profissional da ala.	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador
08/12/2021	Elogio	Muito atenciosos, dedicadas e prestativos, todos sem exceção	Todos os elogios são fixados em quadro da unidade e comunicação ao colaborador

6.2.2 Registros na Ouvidoria - Interna/Hospital



Análise: Não tivemos reclamações no período.

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Tivemos nos dias 22 e 23 de dezembro a capacitação on-line em infarto agudo do miocárdio e fluxo porta- balão contando com apoio da Escola Cejam .

A capacitação foi disponibilizada em plataforma on-line para todos os colaboradores que atuam nas unidades assistenciais e para as unidades de pronto atendimento e SAMU do litoral Sul a pedido da DRS-IV, tendo como público alvo médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, visa ensinar noções básicas da fisiopatologia do infarto agudo do miocárdio,protocolos de atendimento, noções de diagnóstico do IAM e o atendimento adequado do paciente.

Santos, 10 de janeiro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Coordenador Administrativo
CEJAM
RG: 13.580.195-3

UTI Adulto
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1413 / 3202-1435
utiadulto.santos@cejam.org.br
cejam.org.br