São Roque PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE

Leitura em Plenário
13ª Sessão Ordinária
02/05/2022

Gabinete do Prefeito

OF Nº 268/2022/GP

São Roque, 28 de abril de 2022.

Assunto: informações a respeito da pesquisa de satisfação realizada pela Organização Social CEJAM, e divulgada pela Prefeitura de São Roque, relacionada ao atendimento no Hospital Santa Casa.

Ref.: Requerimento Nº 060/2022

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Venho, por meio deste, encaminhar a Vossa Excelência, ao Vereador autor do Requerimento, Newton Dias Bastos, bem como aos nobres Vereadores desta Casa de Leis, a resposta técnica do Assessor Consultor desta municipalidade.

Por este Ofício, a fim de esclarecer os Vereadores e trazer transparência quanto à gestão sobre a saúde do Município, renovo meus votos de elevada estima e distinta consideração, com o objetivo de fazer valer uma relação harmônica entre Executivo e Legislativo.

Atenciosamente,

MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAUJO:14495849859

Assinado de forma digital por MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAUJO:14495849859
Dados: 2022.04.28 11:44:23 -03'00'

MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO
Prefeito da Estância Turística de São Roque

Ao Excelentíssimo Senhor
JULIO ANTONIO MARIANO
DD. Presidente da Câmara Municipal da
Estância Turística de São Roque

DESPACHO

São Roque, 19 de abril de 2022.

Resposta à quesitos específicos
(Requerimento nº 60/2022)

Ao Gabinete do Prefeito,

São estas as considerações sobre os itens solicitados em face do Requerimento supra:

1. A pesquisa divulgada pela Prefeitura em relação a serviço prestado por empresa "quarteirizada" CEJAM passou por algum tipo de auditoria?

Cumpre-nos mencionar, inicialmente, que não há "quarteirização" de serviço, tema este afeto essencialmente ao Direito do Trabalho, mas, contrato de gestão, nos moldes da Lei Federal nº 9.637 e Lei Municipal nº 4.985/2019.

Desse passo, ao tema da questão levada a efeito pelo Pleno da E. Câmara Municipal, importante trazer a lume as disposições do contrato de gestão em vigência:

> *"(...)*
>
> *1.2 O Objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina,* ***com eficácia e as qualidades*** *requeridas.*

(...)

2.1.2. Atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, ***mantendo sempre a qualidade na prestação*** *dos serviços;*

(...)

4.2. ***O acompanhamento e avaliação da qualidade serão realizados de acordo com os indicadores de qualidade*** *estabelecidos na proposta técnica e financeira, parte integrante deste CONTRATO DE GESTÃO.*

(...)

a) Dispõem de suficiente nível técnico-assistencial, capacidade e condições de prestação de serviços ***que permitam o maior nível de qualidade*** *nos serviços contratados conforme a especialidade e características da demanda, especificados no Termo de Referência Anexo I;"*

Portanto, de se concluir que, diante das disposições contratuais, é preciso criar mecanismos que sejam capazes de medir a satisfação do usuário, sendo a pesquisa de opinião um destes mecanismos, onde, definidos os parâmetros, é possível a verificação de atingimento de certas metas.

Para o caso em comento, a pesquisa de satisfação é realizada nas mais diversas modalidades: por telefone, esta com periodicidade maior, e via Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL, este último de forma escrita durante o atendimento ou beira-leito, ou seja, colhida dos pacientes que estão internados em leitos hospitalares e que possam exprimir a sua opinião.

Assim, pois, em relação a pesquisa telefônica, a gestora de Saúde CEJAM informa que mantém o repositório das respostas gravado e, em relação a coleta de opinião por escrito, os formulários são arquivados, podendo ser auditado a qualquer tempo por autoridade competente.

2. Em caso positivo encaminhar cópia do respectivo processo.

Não há processo de auditoria.

3. Em caso negativo explicar o que leva a Prefeitura a crer que uma pesquisa de satisfação realizada pela mesma empresa que presta o serviço pesquisado contem a isenção necessária.

Vide resposta ao item 1

4. Qual o critério escolhido para a determinação da amostra pesquisada?

A amostra atualmente pesquisada é justamente o total de atendidos na Unidade. No dia imediatamente seguinte ao atendimento na Santa Casa é realizada a carga de dados no sistema discador e a pesquisa inicia.

5. Quais as perguntas realizadas?

São realizadas 2 perguntas objetivas (Net Promoter Score – NPS e avaliação da satisfação com o atendimento) e 1 pergunta subjetiva (Pontos de melhoria). Correlacionadas estas perguntas podem sugestionar determinada percepção da qualidade do atendimento e pontos de melhoria.

Seguem as perguntas:

Pergunta 1	
Qual seu grau de satisfação em relação ao seu atendimento, em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito?	
Opções de resposta: (campo numérico de 0 a 5)	*Cada número corresponde a um resultado: 0 a 2 Muito insatisfeito 3 Indiferente 4 Satisfeito 5 Muito satisfeito

Pergunta 2	
Em uma escala de 0 a 5, o quanto você indicaria nosso serviço para um amigo ou familiar ?	
Opções de resposta: (campo numérico de 0 a 5)	* Cada número corresponde a um resultado: 0 a 2 Não indicaria Não sei se 3 indicaria

4 e 5 Indicaria

Pergunta 3
Para finalizar, qual sua sugestão para melhorarmos os nossos serviços?

Opções de resposta:

* Nesta pergunta a árvore de opções cresce conforme a indicação dos pacientes.

Scritp de encerramento
O Cejam agradece a sua contribuição em participar no processo de melhoria dos nossos serviços. Tenha um bom dia, tarde, noite"

6. Quais os níveis de satisfação apresentados pela pesquisa?

O score das perguntas objetivas está distribuído de 0 a 5, onde os índices de 0 a 2 indicam baixa satisfação com o atendimento e/ou baixa probabilidade de indicação do serviço a parentes ou amigos. O score 3, intermediário, indica que o usuário não tem certeza que indicaria o serviço e/ou se apresenta indiferente em relação à sua satisfação com o mesmo. Scores 4 e 5 indicam estar o paciente satisfeito ou muito satisfeito com o serviço e/ou propenso a indicar o serviço a amigos ou familiares.

Os resultados desta avaliação são dinâmicos e podem ser acompanhados via relatório diário cumulativo das avaliações.

Quanto a média dos resultados videm item 7.

7. Entre os 15% de pessoas que não se sentiram satisfeitas com o atendimento no Hospital Santa Casa, quais foram as reclamações apresentadas?

Cumulativamente, até o momento, os índices médios de satisfação estão em 89% (satisfeitos ou muito satisfeitos) e 90% (indicariam o serviço – notas 4 ou 5).

As principais oportunidades de melhoria indicam a variável atendimento (enfermagem, recepção e médico) com cerca de 27% das indicações e o tempo de espera com cerca de 11% das indicações.

8. Quem foram os funcionários responsáveis pela realização da pesquisa de satisfação?

A pesquisa é conduzida por parceiro especializado nesta frente e por teleatendentes, no caso de pesquisa telefônica e enfermeiros, no caso de pesquisa presencial.

9. Existe o registro arquivado de todas as pessoas entrevistadas pela Organização Social CEJAM?

Todos os dados são arquivados e mantidos de forma segura, respeitada a legislação vigente. Tanto dados unitários como coletivos são guardados em mídia digital. Áudio das ligações também estão arquivados.

10. A atual Administração Municipal realizou algum tipo de pesquisa de satisfação no período em que esteve a frente da Administração do Hospital Santa Casa?

Não há pesquisa de satisfação anterior, embora os serviços de ouvidoria do Hospital sempre estiveram ativos.

11. Quais foram as melhorias implementadas pela Organização Social CEJAM em relação ao atendimento oferecido atualmente pelo Hospital Santa Casa de São Roque?

Anexo o relatório de implantação

12. A Prefeitura entende que uma pesquisa de satisfação sem comparativo anterior pode representar até mesmo uma piora na prestação do serviço?

Não há comparativo anterior para responder tal questionamento e fazê-lo seria dissociado de qualquer dado objetivo. Por isso, então, adota-se o padrão de pesquisa para criar dados acerca da qualidade de atendimento protraído no tempo.

Colocamo-nos à disposição para prestar esclarecimentos, entregar quaisquer documentos necessários.

PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE São Roque

Respeitosamente,

YAN SOARES DE SAMPAIO NASCIMENTO

Assinado de forma digital por YAN SOARES DE SAMPAIO NASCIMENTO
Dados: 2022.04.26 15:46:04 -03'00'

Relatório de Implantação

Hospital e Maternidade Sotero de Souza

Contrato de Gestão n.º 001/2022

2022

A **SANTA CASA DE SÃO ROQUE** é um Hospital Geral**,** com **acesso via demanda espontânea,** por meio de seu Pronto Atendimento que oferece as especialidades de Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria e Gineco Obstetrícia de Média Complexidade e Ortopedia de Baixa Complexidade, além dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico para pacientes ligados ao SUS, de acordo com normas estabelecidas pela SMS e colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na Região de Sorocaba.

A **SANTA CASA DE SÃO ROQUE,** possui 62 leitos**,** habilitados para atendimento em: Clínica Cirúrgica -Adulto e Pediatria; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II em fase de habilitação. Localizado à Rua R. Santa Isabel, 186 - Centro - SP, 18130-565– São Roque – SP.

Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares: Pronto Atendimento, Maternidade, Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal – UCI -Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades, SADT.

A **unidade realiza ATENDIMENTO AMBULATORIAL, via regulação de vagas da rede básica de saúde, nas especialidades: Cirurgia Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Aparelho Digestivo, Ortopedia e Traumatologia** e dispõe de: consultórios médicos, salas de procedimento.

A **UNIDADE DE PRONTO SOCORRO,** conta com as especialidades de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, sendo referência para Unidades de Básica do município de São Roque,e municípios do entorno e atende a demanda de pacientes referenciados e do Resgate pré-hospitalar tais como SAMU e Corpo de Bombeiros. Possui salas de curativos, sala de gesso, sala para coleta de sangue e sala de triagem. E conta com Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT: sala de raio-X.

ESPECIALIDADES MÉDICAS: Ginecologia e Obstetrícia, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Oftalmologia, Ortopedia, e Urologia, dentre outros. **Com relação às especialidades cirúrgicas, estão previstos todos os atendimentos, do rol de procedimentos de média complexidade e de alta complexidade.**

OBJETIVO GERAL

- Prestar assistência à saúde compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, criando uma rede de referência regional, com alta resolubilidade.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ampliar a rede de serviços de média complexidade voltada para o Sistema Único de Saúde da RRAS 08 e as demais RRAS que compõem a Região Metropolitana de Sorocaba;
- Desenvolver atividades visando à capacitação dos recursos humanos de acordo com as diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde e do CEJAM;
- Promover a integração da rede de assistência básica, especializada e hospitalar na região;
- Racionalizar e melhorar a qualidade da assistência, com pronta resolubilidade, ou seja, ser resolutivo dentro do menor tempo possível;
- Implantar as ações e atividades de acordo com as linhas de cuidado definidas, considerando o risco e a prevalência das diversas patologias (fluxo de referência e contrarreferência);
- Atender os fluxos de referência e contrarreferência, como objetivo a otimização dos recursos disponíveis na assistência primária, nos ambulatórios de especialidade e complementarmente na assistência hospitalar agilizando processos assistenciais na fase diagnóstica e realizando intervenções cirúrgicas;
- Prestar assistência ao paciente na hospitalização, oferecendo desde a sua admissão no hospital até a sua alta hospitalar pela patologia atendida, todo atendimento e procedimentos necessários para obter ou complementar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento.

Referência na micro-região, atendendo além de São Roque, os munícipes de Alumínio, Araçariguama, Mairinque, Vargem Grande Paulista e outros, ultrapassando o montante de dez mil atendimentos/mês em Pronto Atendimento SUS.

Em 21/02/2022, o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim" qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no Hospital e Maternidade Sotero de Souza - HMSS, desde então, a equipe de Implantação do CEGISS, iniciou suas atividades mapeando os processos administrativos e assistenciais, a fim de observar possibilidades de melhoria em processos já implantados e que necessitem de implantação.

Estruturamos o processo de implantação em 3 etapas:

1. Etapa de Impacto Gestão CEJAM- Realização Imediata: Atividades a serem realizadas no prazo de 45 dias;
2. Etapa do Fortalecimento da Gestão CEJAM- Realização Curto Prazo: Atividades a serem realizadas no prazo de 120 dias;
3. Etapa de Consolidação da Gestão CEJAM- Realização Médio Prazo: Atividades a serem realizadas no prazo de 180 dias.

30 Dias de Atividades no HMSS

O CEJAM entende que o Capital Humano tem papel transformador na vida dos pacientes, e acompanhantes e que se todos trabalharem como um TIME irão alcaçar resultados que beneficiarão a toda a população São Roquense.

Durante 30 dias a equipe de implantação em conjunto com os profissionais do HMSS se dedicaram a implantar processos de melhorias contínuas. Este relatório apresenta um consolidado das atividades realizadas no período de 21/02/2022 à 20/03/2022.

MATRIZ SWOT:

FORÇAS:

- Referência para município e região;
- Classificação de Risco;
- PS 24H;
- Estrutura Física Ampla;
- Baixa Rotatividade de Funcionários;
- Liderança Setorial;
- NR 32;
- Equipe Multiprofissional;
- Hospital Escola (Enfermagem).

FRAQUEZAS:

- Estrutura Física Deteriorada;
- Vulnerabilidade das alas de internação;
- Fluxos Confusos e falta de gerenciamento;
- Tempo de espera no atendimento PS;
- Falta de Acolhimento;
- Cultura organizacional;
- Ambiência
- Plano de trabalho- Falta de colaboradores
- Falta de NIR;
- Equipe não especializada
- Parque tecnológico (Vozes e dados)

OPORTUNIDADES:

- Gestão CEJAM;
- Certificação;
- Melhorias na comunicação (Visita Multi/ ROUND)
- Agregar novas especialidades médicas e exames de caráter eletivos;
- Integração das atividades do Hospital;
- Retomada Centro Cirurgico;
- Inauguração UTI;
- Inovações tecnologicas;
- Estruturação do NIR e SAU.

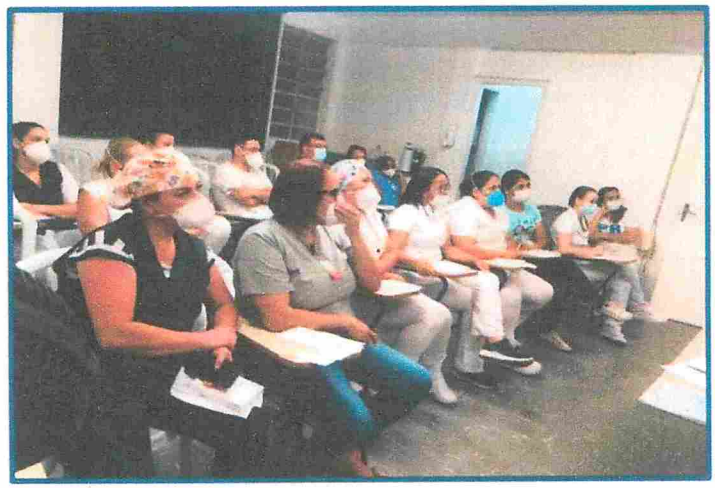
AMEAÇAS:

- Inflação sobre o custo de materiais, medicamentos, gêneros alimentícios
- Interferência Politica;
- Baixa integração entre Rede e o Hospital;
- Mudança de regulamentação.

CEJAM

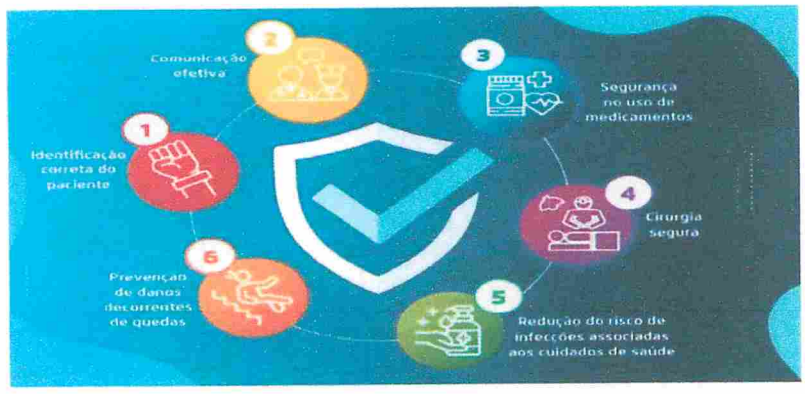
1- Disseminação de Políticas de Qualidade e DNA CEJAM

- Programação da Integração das equipes

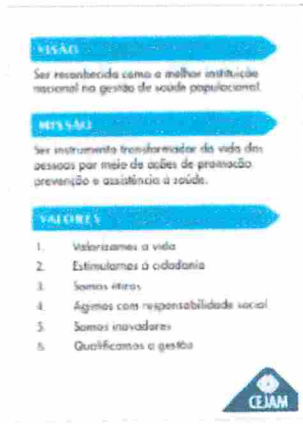


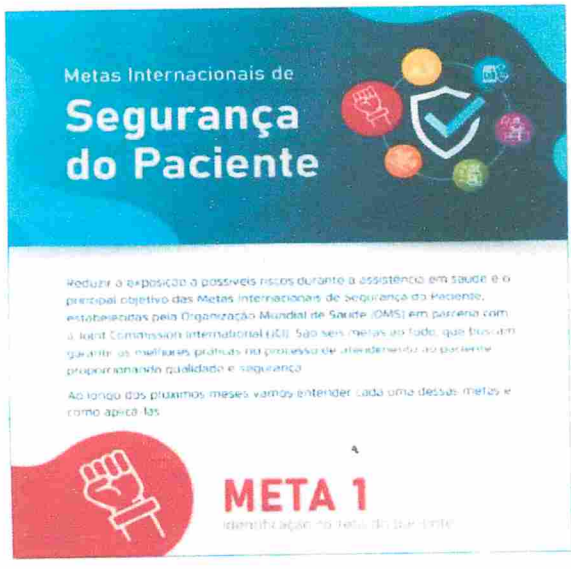
- Implantação das placas institucionais com missão, visão e valores do Cejam.

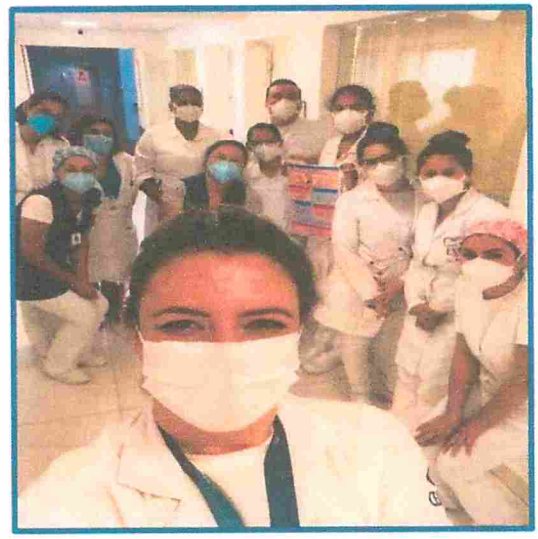
2- Metas de Segurança do paciente



Treinamento e implantação do banner da meta 1 no Pronto Socorro.

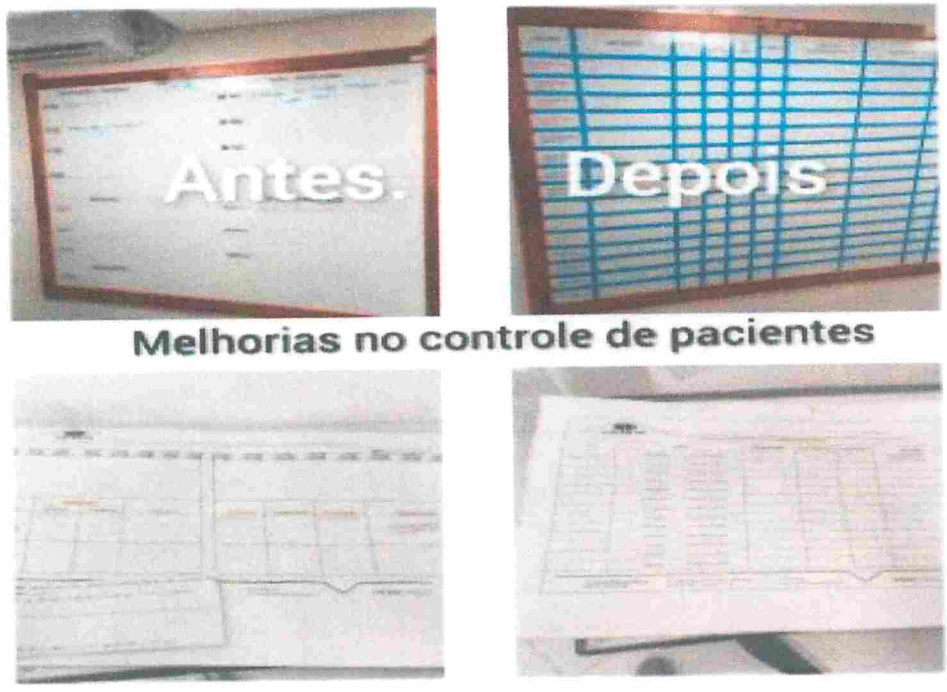






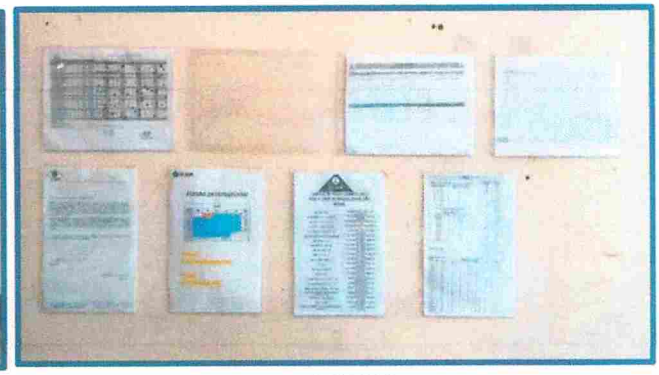
Confecção dos painéis de gestão.

- Kanban.



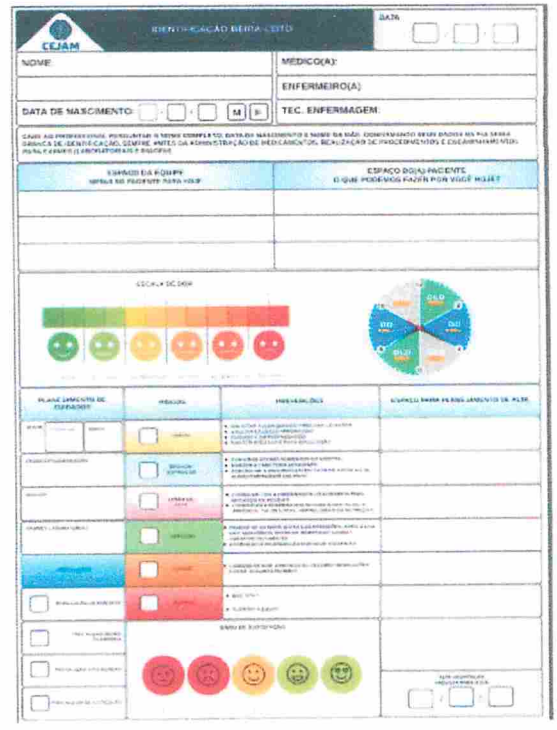
- Gestão à vista.

ANTES



DEPOIS

- Identificação Beira Leito



3- Treinamentos

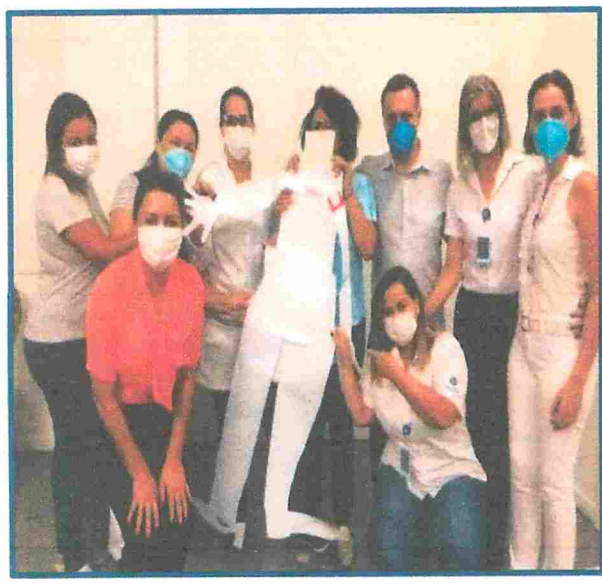
- Implementando protocolo de deterioração aguda precoce e o papel da equipe multidisciplinar

- Reunião com equipe da Recepção e Adesivação de Prioridades Garantidas por Lei

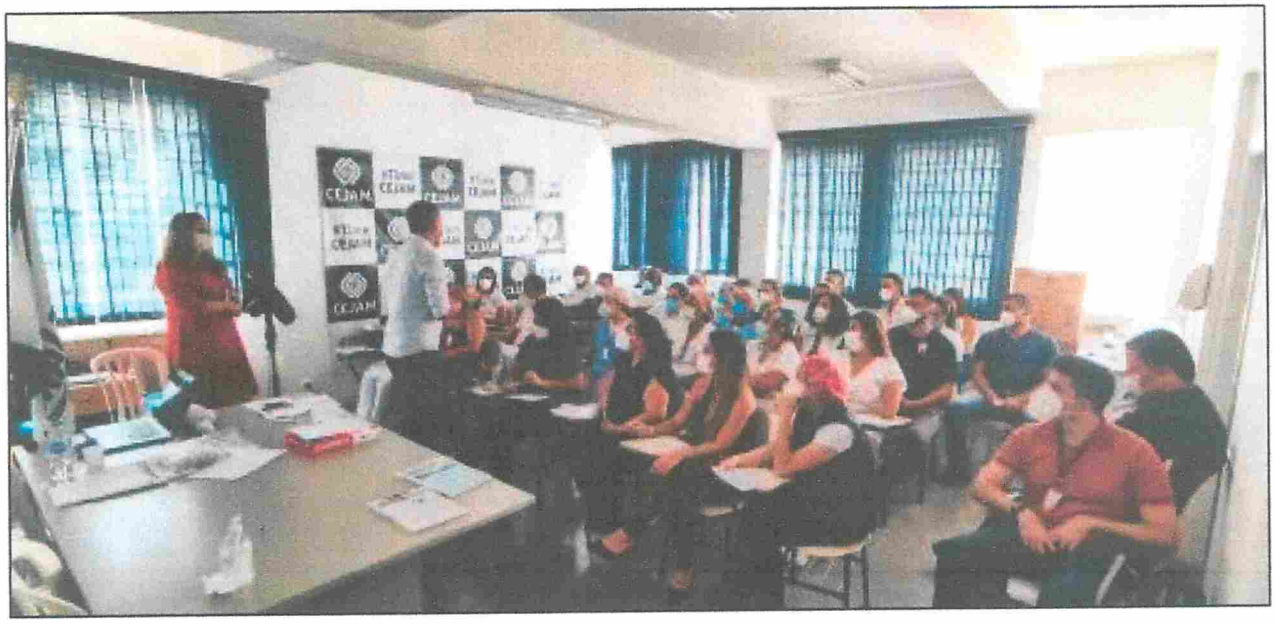
- Núcleo Interno de Regulação (NIR)/Gerenciamento de leitos.

CROSS
CENTRAL DE REGULAÇÃO DE OFERTAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE

- Comunicação não violenta para líderes



- Integrações



4- Identificação adequada dos colaboradores:

- Crachá
- Uniforme: Levantamento dos tamanhos
- Equipe assistencial: técnicos de enfermagem e equipe multiprofissional - uso de roupa e sapato branco; Enfermeiro - colete/camisa azul marinho e calça e sapato branco.
- Equipe administrativa: camisa branca e calça preta ou marinha e sapato social preto.
    - Obs: Serviços terceirizados devem utilizar uniforme da empresa/ crachá.

Uniforme

Grandes equipes são reconhecidas pelos uniformes que vestem. Todos juntos formamos um Time, e você é parte fundamental dele.

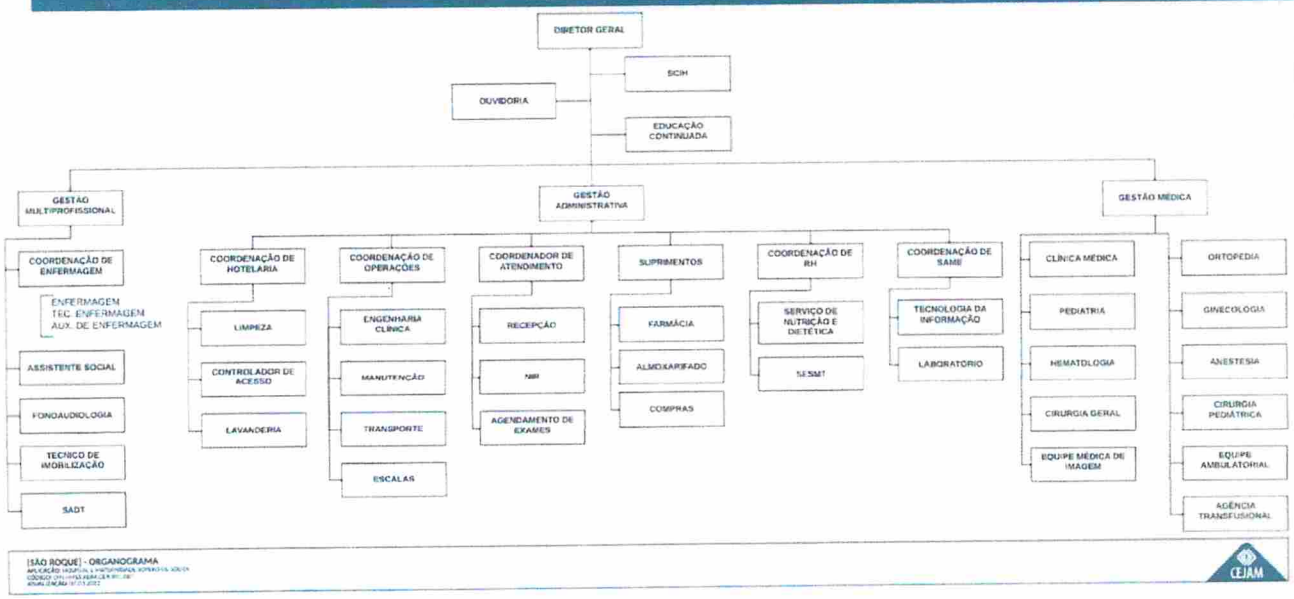
Use sempre o uniforme completo e mostre que você é **#TimeCEJAM!**

Crachá

Durante todo o expediente laboral, é obrigatório o uso de crachá de identificação nas dependências do CEJAM ou em eventos institucionais externos.

Lembre-se: para ser parte do Time, além de vestir a camisa, também é preciso estar sempre identificado!

5- Definição do Organograma



6- Reabertura do Setor de Síndrome Gripal

Recepção para atendimentos à pacientes com síndrome gripal.

Coleta de PCR. Sala de Estabilização. Sala de Medicação.

Antes

7- Revitalizações eMelhorias

- Revitalização do piso do corredor de acesso à Administração e recepção

- Instalação de Pias nas áreas administrativas para conversão em Consultórios do Ambulatório de Especialidades

8- Identificação e orientação sobre lavagem de mãos

9- Avaliação Estrutura Física e Fluxos de Atendimento.

- Adequações para mudança do Ambulatório e áreas administrativas

ESTRUTURA ATUAL ÁREA ADM

ENTRADA

		SALA HOTELARIA	
	ARQUIVO	TI	
POSSUI Banheiro.	ADMINISTRATIVO	RH	
	PRESTAÇÃO DE CONTAS	JURÍDICO	
POSSUI Banheiro.	GERENTE ADM.	DIRETORIA	POSSUI Banheiro
	ARQUIVO	COPA	
	SALA DE REUNIÃO	FATURAMENTO	

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO AMBULATÓRIO

ENTRADA

		CONSULTÓRIO 1	Adequação: Inclusão de pia para lavagem de mãos. Não tem banheiro.
	ARQUIVO	CONSULTÓRIO 3	Adequação: Inclusão de pia para lavagem de mãos. Não tem banheiro.
Possui banheiro.	CONSULTÓRIO 2	CONSULTÓRIO 5	Adequação: Inclusão de pia para lavagem de mãos. Não tem banheiro.
Adequação: Inclusão de pia para lavagem de mãos. Não tem banheiro.	CONSULTÓRIO 4	SALA DE USG	
POSSUI Banheiro.	CONSULTÓRIO 6	SALA ECG	Adequação: Instalação de Ar Condicionado Split. POSSUI Banheiro
	ARQUIVO	SALA COLETA/ GESSO	
	SALA DE ESPERA	SALA DE PROCEDIMENTOS	

ESTRUTURA ATUAL AMBULATÓRIO

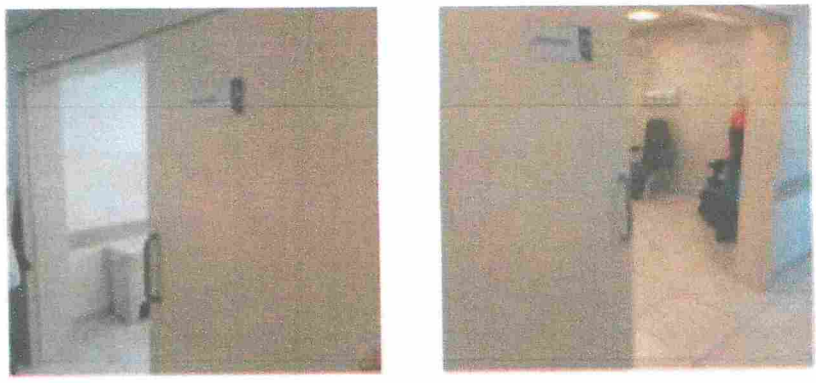
PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO
ÁREA ADMINISTRATIVA

ESTRUTURA

10- Otimização de ambientes

- Adequação do fluxo de medicação com separação em Adulto e Infantil

Separação de atendimento adulto e infantil



- Ampliação de 08 para 14 Poltronas e 1 Berço no Pronto Atendimento

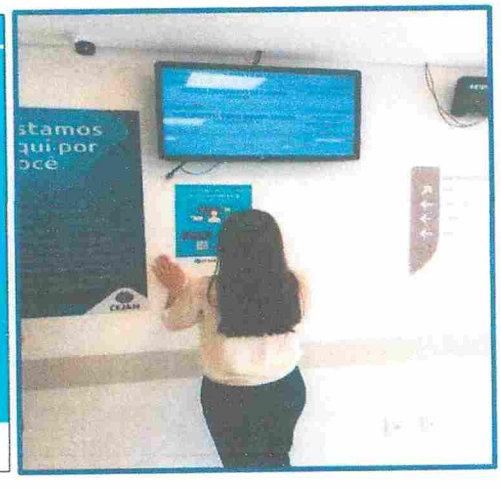
11- Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

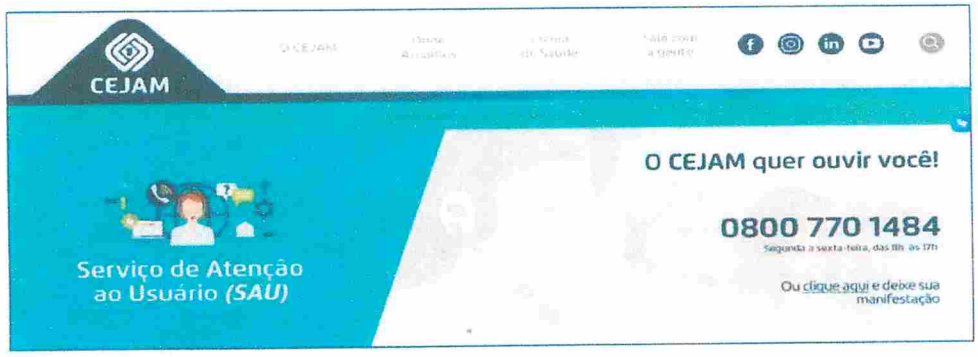
Áreas Envolvidas: SAU Institucional.

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

Neste primeiro momento de implantação, estruturamos o setor e nomeamos os funcionários que irão compor a equipe responsável pelas atividades do SAU na unidade, também realizamos o pedido de compras de urnas e confecção de material impresso para preenchimento das pesquisas manuais e banners para pesquisas através de QRcode.

Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.

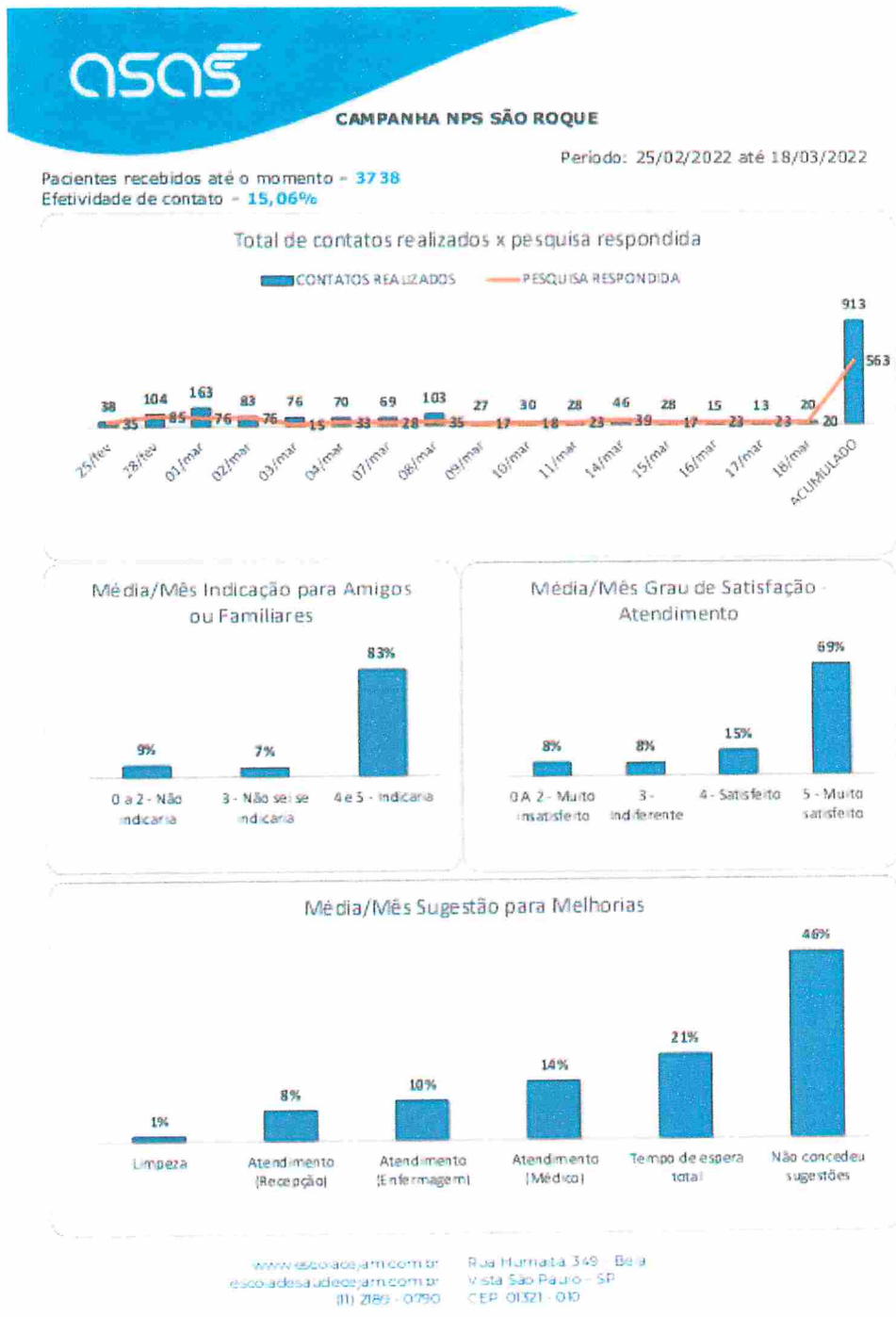




O início do acolhimento e abordagem dos usuários está previsto para o dia 18/03/2022, onde serão fornecidos os treinamentos e as ferramentas de trabalho necessárias para a execução do SAU.

Contudo, como forma de identificar o perfil e a qualidade do nosso trabalho, contratamos o serviço de uma empresa de consultoria que realizou pesquisas via telefone com nossos usuários, nesta abordagem foi questionado o nível de satisfação dos pacientes com o atendimento ofertado.

Foram realizadas pesquisas no período de 25/02/2022 a 18/03/2022, observamos nos gráficos abaixo, que 84% dos usuários manifestaram-se como **satisfeito ou muito satisfeito** em relação ao atendimento recebido. Quando questionados se indicariam o serviço para amigos e familiares, 83% responderam positivamente.



12- Implantação de KITS para facilitar processo de trabalho e conferência

Organização setorial com implantação de cotas de material e medicamentos.

Adequação das áreas físicas do emergência dos processos Assistenciais

Organização do Expurgo e Centro de Esterilização de material.

Adequação Processo de Dispensação de Materiais com rastreabilidade

Disponibilidade de Medicações na Sala de Medicação sem necessidade de ir a farmácia

13- Visita multidisciplinar

Equipe Multidisciplinar discute diariamente formas de melhorar o tratamento dos pacientes internados

Periodicidade: Diária

14- ROUND

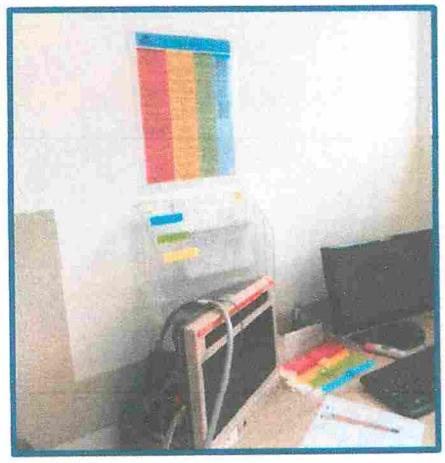
Representantes de todas as áreas discutem melhorias necessárias para o Hospital

Periodicidade: 2 X SEMANA

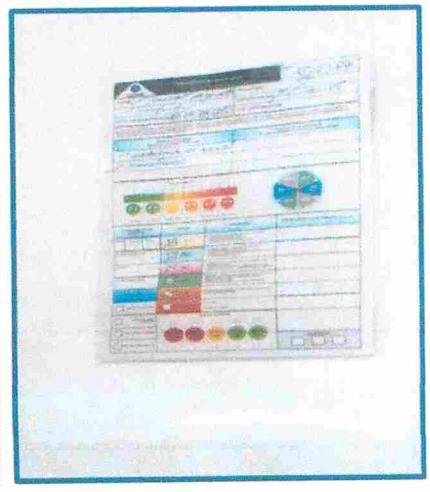
15- Classificação de Risco 24 Horas

O sertor de Classificação de Risco não tinha segmento contínuo, muitas vezes sendo interrompido por demais outros eventos, principalmente no plantão noturno e finais de semana. Após o início do CEJAM esse setor foi classificado como funamental e nunca para suas atividades

Validação dos critérios de Classificação de Risco e padronização no modelo Cejam (Humanizasus).



- Identificação adequado do paciente:
- Pulseira;



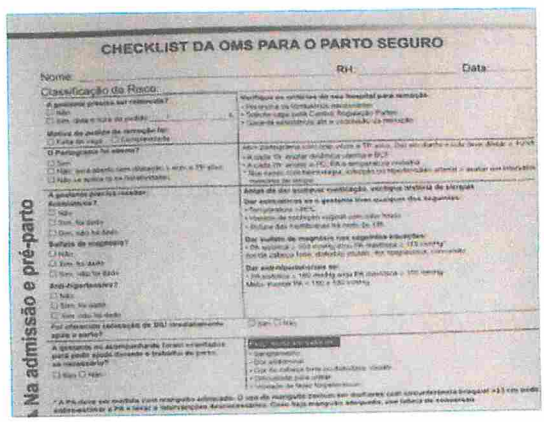
16- Programa Parto Seguro

Livro de Parto

- Início de uso do livro de parto físico e Web para acompanhar a assistência prestada e coletar dados para indicadores de metas estabelecidas. Treinada toda a equipe e enfermeiro para uso desta ferramenta.

Segurança do Atendimento

- Implantado uso de Check List OMS Para o Parto Seguro


CHECKLIST DA OMS PARA O PARTO SEGURO

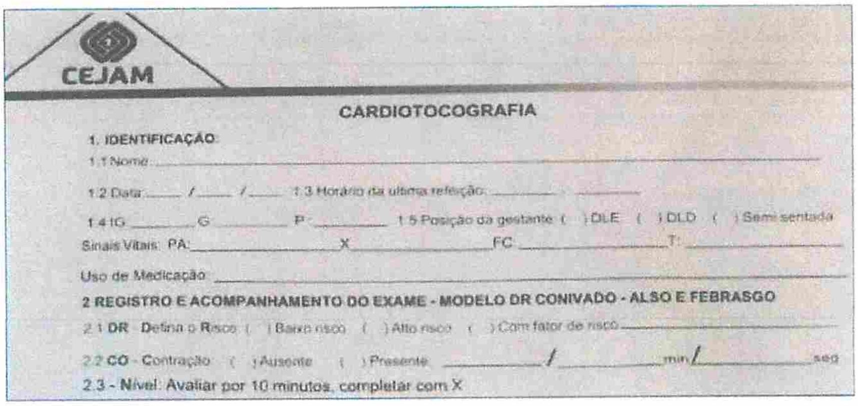
Nome: RH: Data:

Classificação de Risco:

Na admissão e pré-parto

CEJAM

- Implantado uso de impresso de **Cardiotocografia** - apoiando a assistência a gestante em trabalho de parto, preenchido pelas enfermeiras e médicos.



CEJAM

CARDIOTOCOGRAFIA

1. IDENTIFICAÇÃO:

1.1 Nome: ____

1.2 Data: ___/___/___ 1.3 Horário da última refeição: ____:____

1.4 IG ____ G ____ P ____ 1.5 Posição da gestante ( ) DLE ( ) DLD ( ) Semi sentada

Sinais Vitais: PA: ____ X ____ FC ____ T: ____

Uso de Medicação: ____

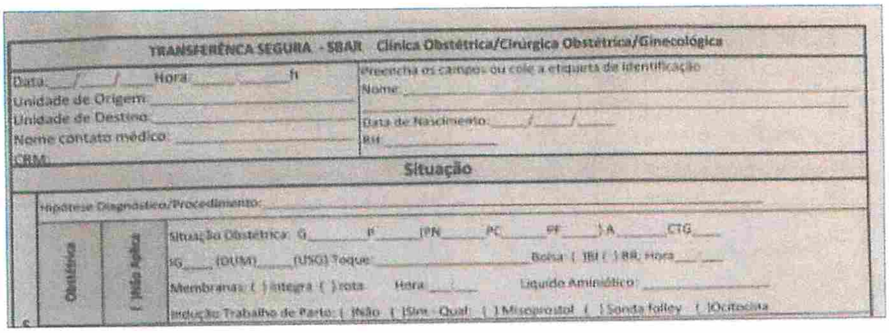
2 REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DO EXAME - MODELO DR CONIVADO - ALSO E FEBRASGO

2.1 **DR** - Defina o Risco ( ) Baixo risco ( ) Alto risco ( ) Com fator de risco ____

2.2 **CO** - Contração ( ) Ausente ( ) Presente ____ / ____ min / ____ seg

2.3 - **Nível**: Avaliar por 10 minutos, completar com X

- Implantado impresso de **Transferência Segura da Mãe e Recém Nascido**, trazendo maior segurança nas transferências de mães e bebes graves.



TRANSFERÊNCA SEGURA - SBAR Clínica Obstétrica/Cirúrgica Obstétrica/Ginecológica

Data: ___/___/___ Hora: ____:____ h

Unidade de Origem: ____

Unidade de Destino: ____

Nome contato médico: ____

CRM:

Preencha os campos ou cole a etiqueta de identificação

Nome: ____

Data de Nascimento: ___/___/___

RH: ____

Situação

Hipótese Diagnóstico/Procedimento: ____

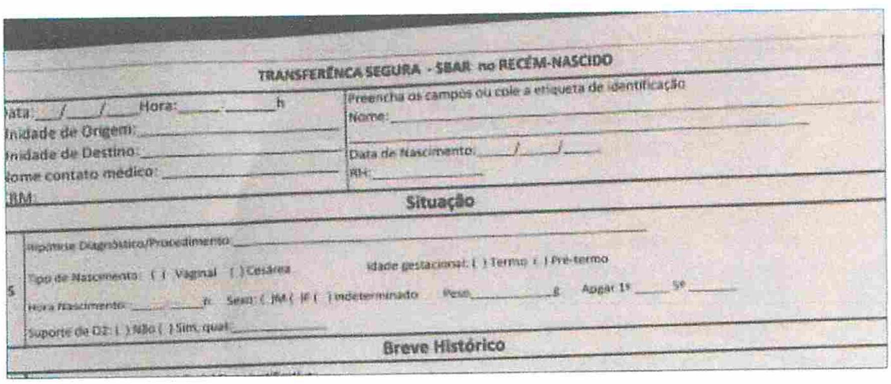
Obstétrica | ( ) Não Aplica

Situação Obstétrica: G____ P____ PN____ PC____ PF____ A____ CTG____

IG____ (DUM)____ (USG) Toque: ____ Bolsa: ( ) BI ( ) BR; Hora ____

Membranas: ( ) íntegra ( ) rota Hora ____ Líquido Amniótico: ____

Indução Trabalho de Parto: ( ) Não ( ) Sim - Qual: ( ) Misoprostol ( ) Sonda folley ( ) Ocitocina



TRANSFERÊNCA SEGURA - SBAR no RECÉM-NASCIDO

Data: ___/___/___ Hora: ____:____ h

Unidade de Origem: ____

Unidade de Destino: ____

Nome contato médico: ____

CRM:

Preencha os campos ou cole a etiqueta de identificação

Nome: ____

Data de Nascimento: ___/___/___

RH: ____

Situação

Hipótese Diagnóstico/Procedimento: ____

Tipo de Nascimento: ( ) Vaginal ( ) Cesárea Idade gestacional: ( ) Termo ( ) Pré-termo

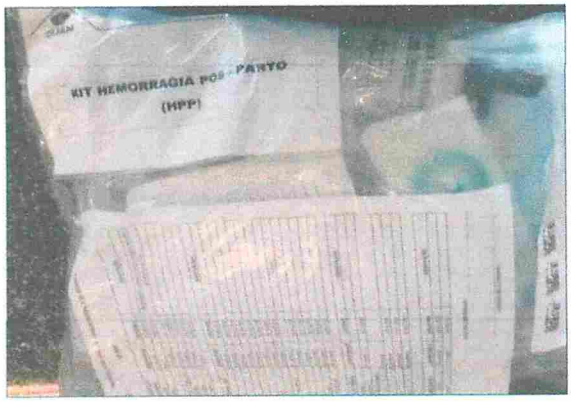
Hora Nascimento: ____:____ h Sexo: ( ) M ( ) F ( ) Indeterminado Peso ____ g Apgar 1º ____ 5º ____

Suporte de O2: ( ) Não ( ) Sim, qual ____

Breve Histórico

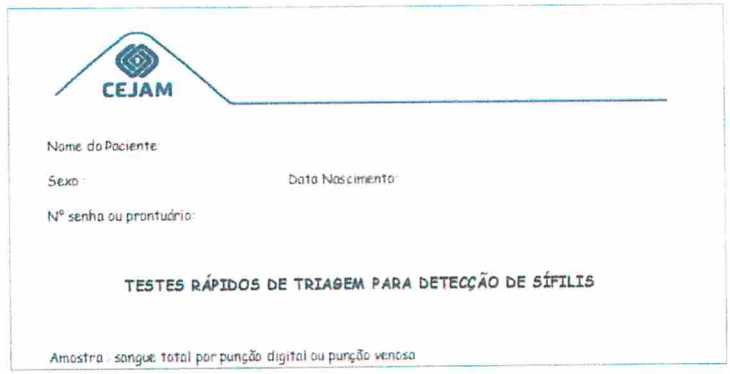
Kits de Atendimento de urgência

- Montados Kits de atendimento de urgências para o Pré parto e Alojamento Conjunto:



Testes Rápidos -HIV e Sífilis

- Iniciado realização de testes rápidos para HIV e Sífilis pela equipe de enfermagem, auxiliando o início da amamentação logo após o parto.


CEJAM

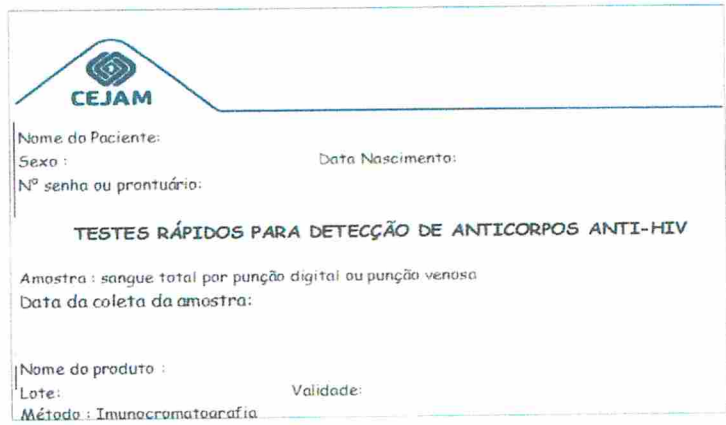
Nome do Paciente:

Sexo : Data Nascimento:

Nº senha ou prontuário:

TESTES RÁPIDOS DE TRIAGEM PARA DETECÇÃO DE SÍFILIS

Amostra : sangue total por punção digital ou punção venosa


CEJAM

Nome do Paciente:

Sexo : Data Nascimento:

Nº senha ou prontuário:

TESTES RÁPIDOS PARA DETECÇÃO DE ANTICORPOS ANTI-HIV

Amostra : sangue total por punção digital ou punção venosa

Data da coleta da amostra:

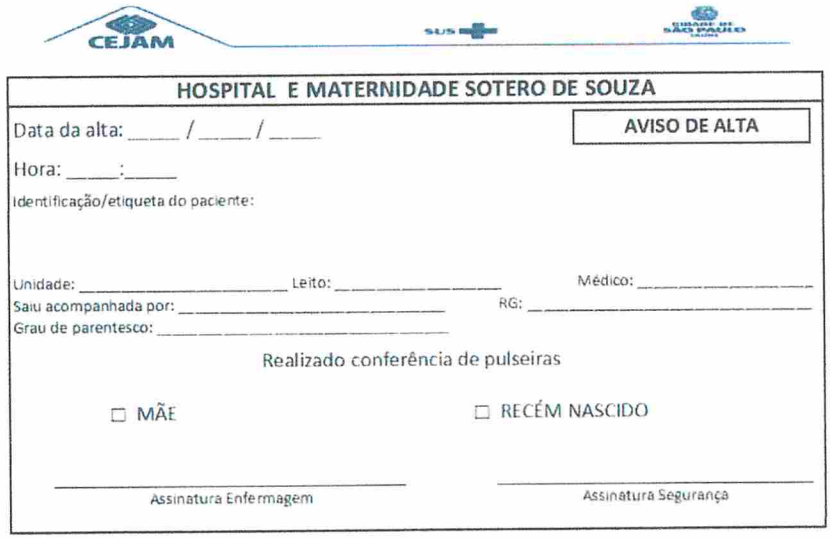
Nome do produto :

Lote: Validade:

Método : Imunocromatografia

Alta Segura

- Iniciado o uso de Aviso de Alta para a liberação de pacientes no encerramento de sua internação.



HOSPITAL E MATERNIDADE SOTERO DE SOUZA

Data da alta: _____ / _____ / _____ **AVISO DE ALTA**

Hora: _____:_____

Identificação/etiqueta do paciente:

Unidade: _____ Leito: _____ Médico: _____

Saiu acompanhada por: _____ RG: _____

Grau de parentesco: _____

Realizado conferência de pulseiras

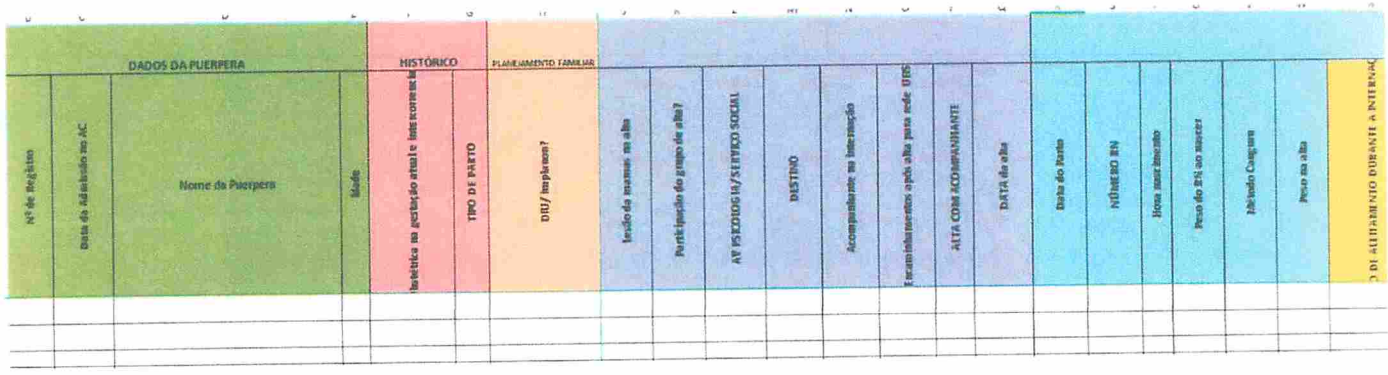
☐ MÃE ☐ RECÉM NASCIDO

_____ Assinatura Enfermagem

_____ Assinatura Segurança

Livro de Alta

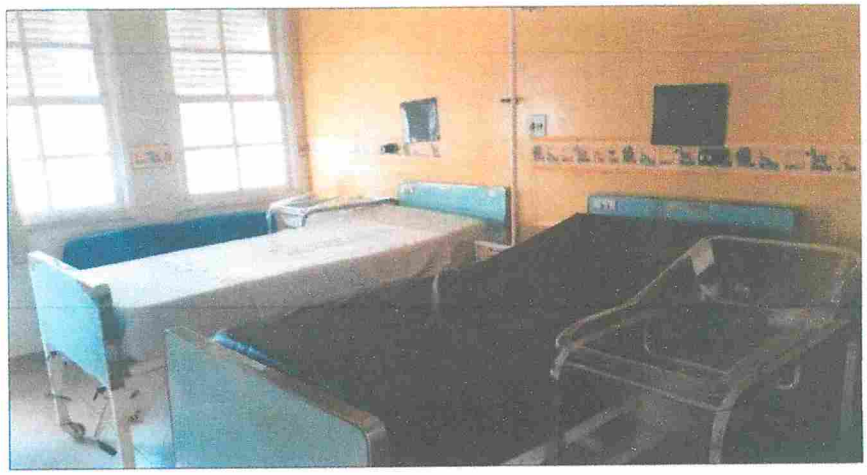
- Implantado livro de acompanhamento da assistência prestada durante a internação no alojamento conjunto e controle de Altas dos recém nascidos, preenchido pela equipe de enfermagem, auxiliando na coleta de dados para indicadores maternos e neonatais.



DADOS DA PUERPERA				HISTÓRICO		PLANEJAMENTO FAMILIAR															
Nº de Registro	Data da Admissão no AC	Nome da Puerpera	Idade	Patologia na gestação atual e Intercorrências	TIPO DE PARTO	DIU/ Implanon?	Idade da mamae na alta	Participação do grupo de alta?	AV PSICOLOGIA/SERVIÇO SOCIAL	DESTINO	Acompanhante na Internação	Exames/encaminhamentos após alta para rede SUS	ALTA COM ACOMPANHANTE	DATA da alta	Data do Parto	NÚMERO RN	Hora nascimento	Peso do RN ao nascer	Método Coagulo	Peso na alta	D DE ALEITAMENTO DURANTE A INTERNAÇ

Alojamento Conjunto

- Orientado a manter mães e recém-nascidos juntos desde o nascimento, em alojamento conjunto. A equipe de enfermagem presta assistência ao binômio. Bebês saudáveis ficam com a mãe todo o tempo, desde o parto até a alta.

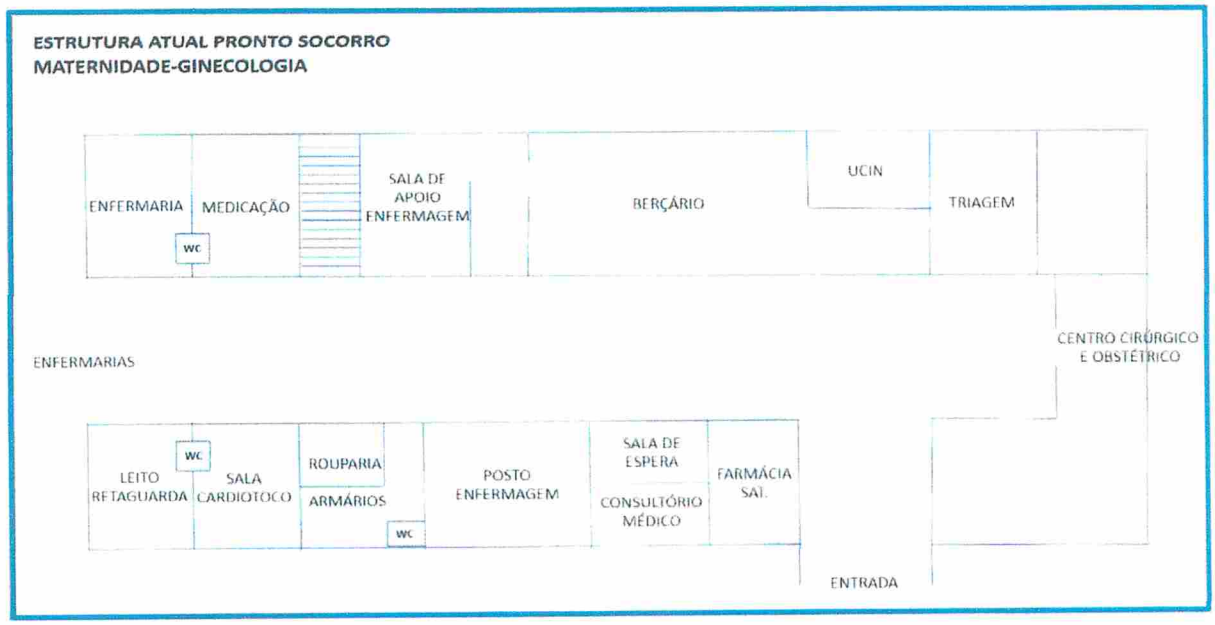


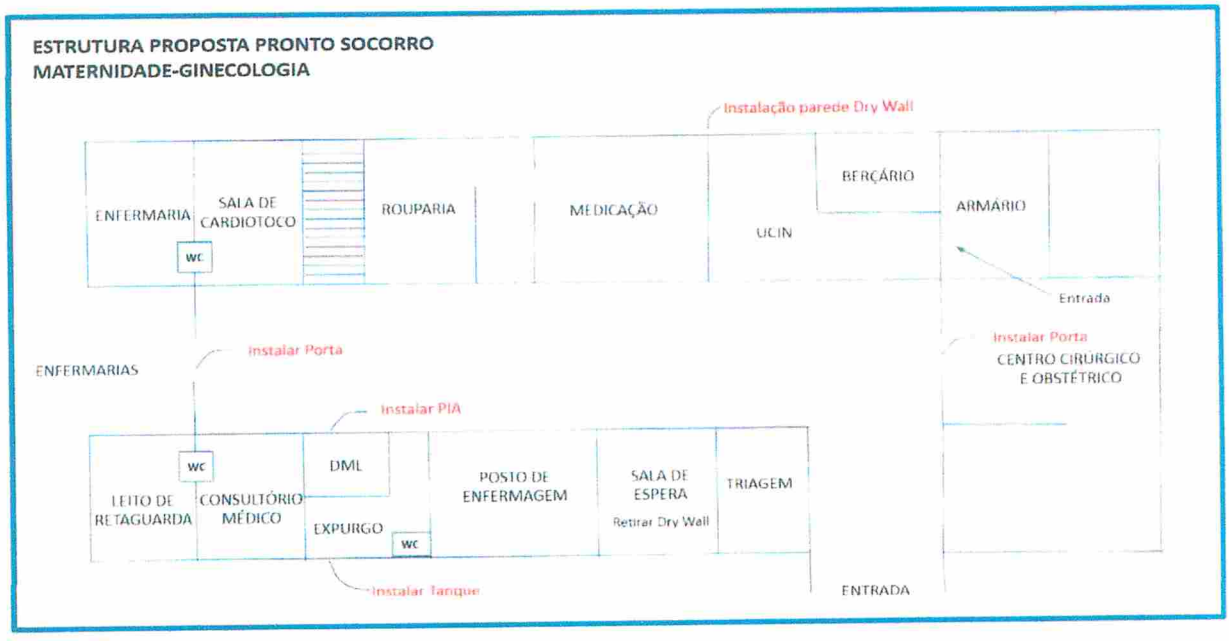
- Adequação da Unidade neonatal atende os recém-nascido patológicos

Alteração dos Espaços

- Organizado um quarto PPP (pré parto, parto e pós parto) para realização de parto com maior segurança para o Recém Nascido no parto normal.

- Adequação do Pronto Socorro Ginecológico e Maternidade





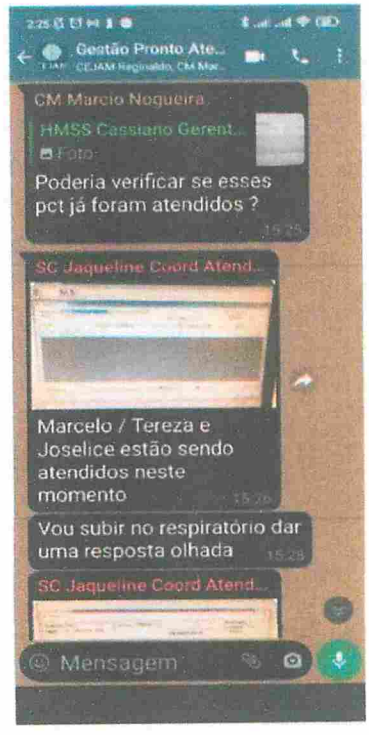
17- Acompanhamentos do Pronto Socorro

- Anállise Diária de Volumetria e Períodos de Pico

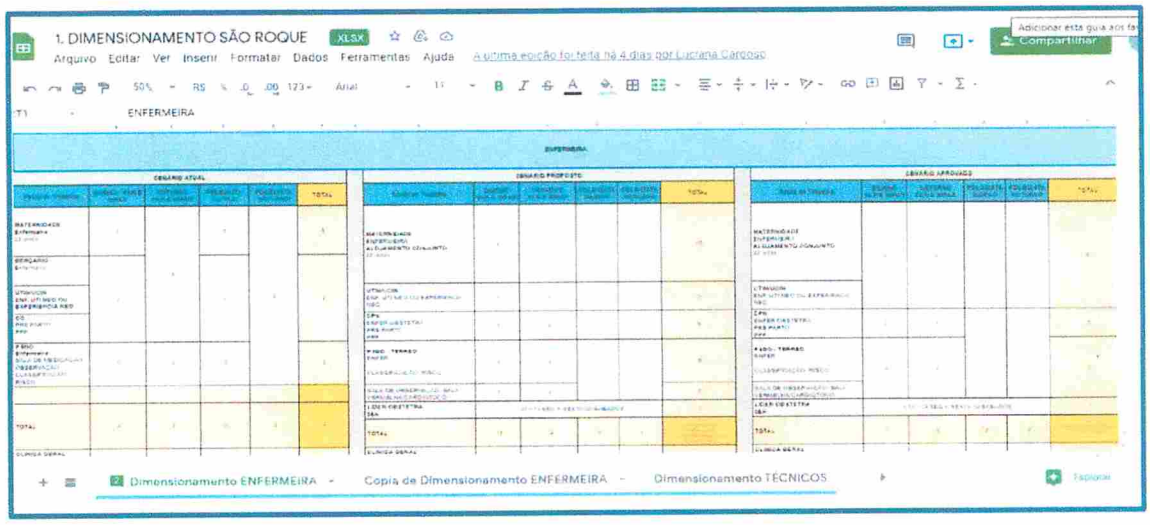
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
RECEPCAO PA SUS/CONVENIO																															
MENOR DE 18	39	30	33	31	21	24	45	39	41	33	30	26	31	36	25	31	33														
MAIOR DE 18 ATE 65	111	129	138	113	93	99	149	133	144	117	118	113	85	152	136	141	150														
MAIOR QUE 65	33	18	28	28	15	22	25	28	17	22	16	21	15	24	32	25	26														
00:00 - 07:00	12	11	16	13	10	13	11	15	16	14	7	15	16	15	9	13	14														
07:00 - 13:00	81	81	90	71	49	46	92	87	73	71	72	72	45	96	84	100	93														
Aberturas de Ficha por hora	14	14	15	12	8	8	15	15	13	12	12	12	8	16	14	17	17														
Pacientes por médico/hora	7	7	8	6	4	4	8	7	7	6	6	6	4	8	7	8	8														
13:00 - 19:00	61	56	49	48	35	44	75	65	72	57	50	43	44	75	71	48	61														
ABERTURA DE FICHAS POR HORA	10	9	8	8	6	7	13	12	12	10	8	8	7	13	12	8	10														
Pacientes por médico/hora	5	5	4	4	3	4	6	6	6	5	4	4	4	6	6	4	5														
19:00 - 00:00	29	28	42	40	27	42	40	23	34	30	34	23	36	23	31	36	35														
TOTAL	183	177	199	172	129	145	219	200	202	172	164	166	141	212	195	197	209														
RECEPCAO PA - COVID 19																															
MENOR DE 18	40	35	26	40	30	32	40	42	33	37	29	23	28	53	35	42	42														
MAIOR DE 18 ATE 65	36	36	44	43	34	24	51	41	27	43	30	30	23	38	33	32	29														
MAIOR QUE 65	1	2	5	2	3	0	5	5	1	7	2	1	0	2	5	3	1														
00:00 - 07:00	8	5	3	9	10	5	2	7	2	3	0	3	4	5	4	2	2														
07:00 - 13:00	30	28	36	24	15	25	38	40	35	45	25	25	13	32	38	37	34														
13:00 - 19:00	22	28	21	41	20	12	27	27	19	23	25	25	19	33	23	28	23														
19:00 - 00:00	17	12	15	11	17	14	23	14	11	16	11	7	5	23	8	9	13														
TOTAL	77	73	75	85	67	56	96	88	67	87	61	60	51	93	73	77	72														
MATERNIDADE																															
MENOR DE 18	2	4	0	1	0	2	1	2	1	1	1	1	0	2	3	0	2														
MAIOR DE 18 ATE 65	18	19	13	19	12	8	18	13	13	12	12	17	10	17	11	16	16														
MAIOR QUE 65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
00:00 - 07:00	1	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	3	0	1														
07:00 - 13:00	6	10	6	7	3	4	9	6	5	7	6	6	4	11	7	5	11														
13:00 - 19:00	10	8	10	6	5	4	6	5	10	5	4	6	2	4	2	6	5														
19:00 - 00:00	3	4	1	6	3	1	3	3	2	0	3	3	3	3	2	5	1														
TOTAL	20	23	19	20	12	10	19	15	20	13	13	16	10	19	14	16	16														
TOTAL MENOR DE 18	81	69	59	72	51	58	86	83	81	71	60	56	59	91	63	73	77														
TOTAL MAIOR DE 18 ATE 65	165	184	201	175	139	131	218	187	190	172	160	166	128	207	182	189	195														
TOTAL MAIOR QUE 65	34	20	33	30	18	22	30	33	18	29	18	22	15	26	37	28	27														
TOTAL 00:00 - 07:00	21	17	23	23	29	19	14	23	21	18	7	21	21	22	16	15	17														
TOTAL 07:00 - 13:00	117	119	132	102	71	75	139	133	119	123	103	103	68	139	129	142	144														
TOTAL 13:00 - 19:00	93	92	80	95	60	60	106	101	101	85	75	80	65	112	96	82	83														
TOTAL 19:00 - 00:00	49	44	58	57	47	57	72	46	47	46	48	39	48	55	41	50	49														
TOTAL GERAL ATENDIMENTOS	280	273	293	277	208	211	334	303	289	272	238	244	202	324	282	290	299														

Grupo de Monitoramento 24 horas do PS Composto por:

- Diretor
- Gerente Médico
- Gerente Assistencial
- Gerente Administrativo
- Coordenador Médico
- Responsável pela Recepção
- Responsável pela Limpeza
- Enfermeiro Responsável pelo Plantão



18- Dimensionamento e Adequação das Escalas de acordo com plano de trabalho.

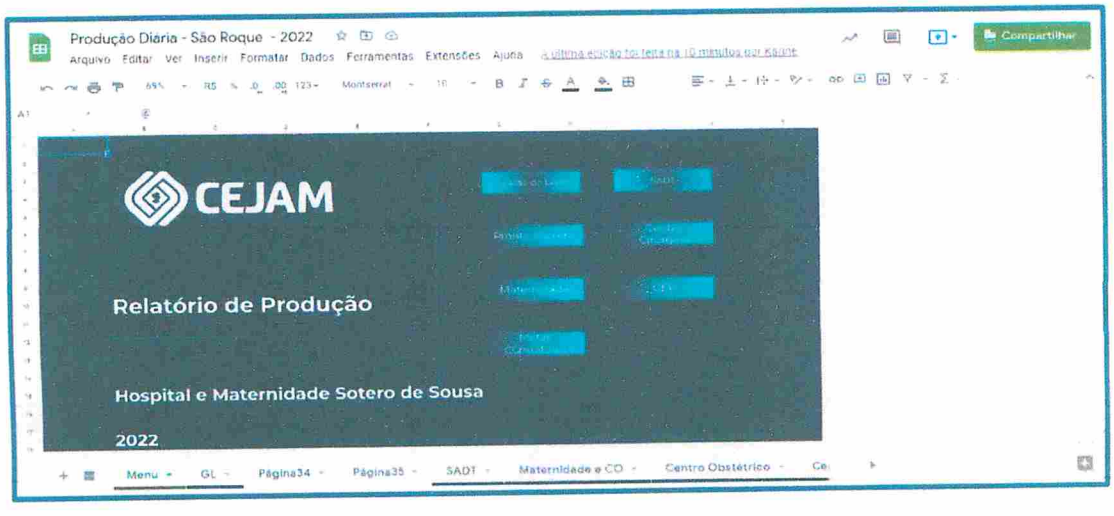


19- Tecnologias

Introdução a ferramentas da plataforma Google:

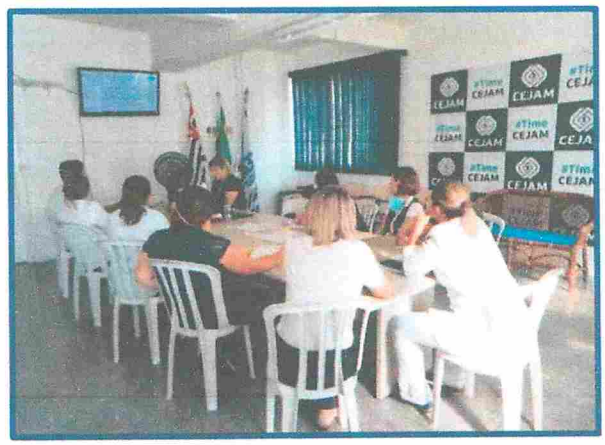
- E-mail;
- Drive;
- Meet;
- Agenda.

Padronização das planilhas de acompanhamento de metas contratuais.



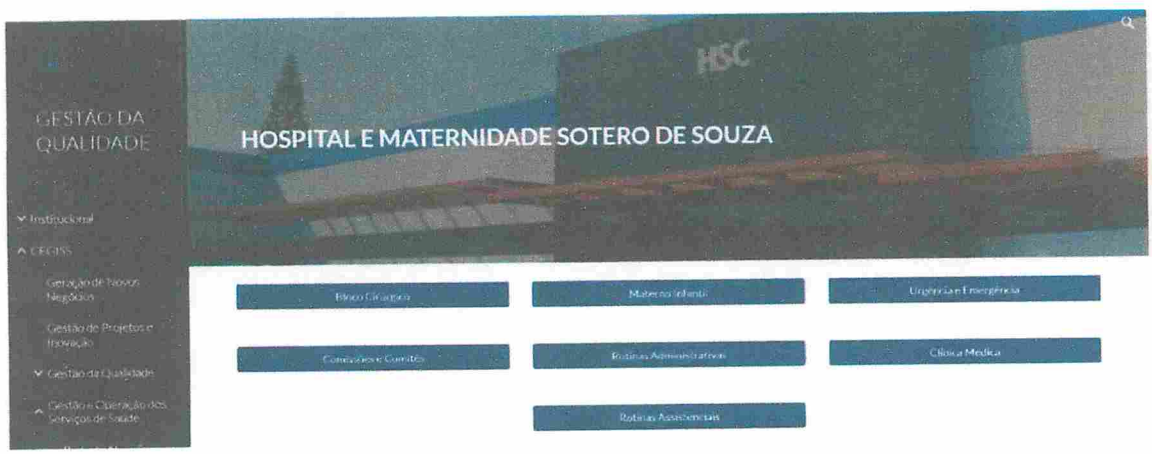
20- Monitoramento de Documentações

- Inventário patrimonial, insumos e medicamentos- Áreas Envolvidas: Inventário.
- Implantação de ferramentas de monitoramento de serviços terceiros assistenciais:
- Instrução sobre o preenchimento adequado do relatório assistencial e análise crítica.



- Estruturação da Documentação Institucional:
  Realizado levantamento dos documentos, para posterior adequação e padronização.

1. Avaliação dos Documentos Internos, Rotinas e Fluxogramas, Protocolos Clínicos;
2. Manuais de Instrução e Formulário.



- Adequação documental da Unidade

Organização de todos os documentos legais necessários para o funcionamento do serviço.

DOCUMENTAÇÃO LEGAL - Hospital e Maternidade Sotero de Souza 2022

	S	N	NA	Validade	OBS
Alvará de Funcionamento					
Licença da Vigilância Sanitária (CMVS)	X			12/11/2022	
Laudo do Corpo de Bombeiros (AVCB)	X			06/05/2022	
Licenças de Funcionamento					
Instituição			X		
Serviços de Imagem	X			29/11/2022	Raio X
Pronto Atendimento	X			09/08/2022	
Quimioterapia			X		
Hemoterapia	X			04/11/2022	
Hemodiálise			X		
Hemodinâmica			X		
Laboratório			X		Sim (Empresa Quality- Verri & Inocêncio)
Anatomia Patológica			X		Sim (Instituto de Patologia de Sorocaba)
Lavanderia			X		Tercerizada - Lavsim
Serviços de Nutrição			X		

- Organização dos laudos de manutenção preventiva e corretiva.

Adequação da pasta de Manutenção Preventiva. Laudos de calibração, teste de segurança elétrica e controle das manutenções corretivas.

Medsystem

Certificado de Calibração
Nº 2021000043119

1- Dados do Contratante

Nome: Medsystem - Locação
Endereço: Rua Joana Maria Pereira, 130 - Sorocaba/SP - CEP 18.080-141

2- Instrumento/Equipamento Calibrado

Tipo: Aspirador Cirúrgico
Identificação: LOC 706
Fabricante: Protec
Modelo: Evolution 5000
Número de Série: 084664001007

3- Condições Ambientais

Temperatura: 25 ± 0,5 ºC
Umidade Relativa do Ar: 55 ± 5 %

4- Padrões Utilizados

Vacuômetro
Certificado: RI 1431/20
Número de Série: 66020

- Validação de Comissões Obrigatórias.

21- Contratos

- Validação dos Contratos Médicos e Não Médicos- Áreas Envolvidas com avaliação da equipe juridica do CEJAM
- Reuniões com empresas para discutir metas e obejtos dos contratos

22- Identidade Visual

- Elaboração do Plano de Identidade visual para o HMSS (Em confecção)

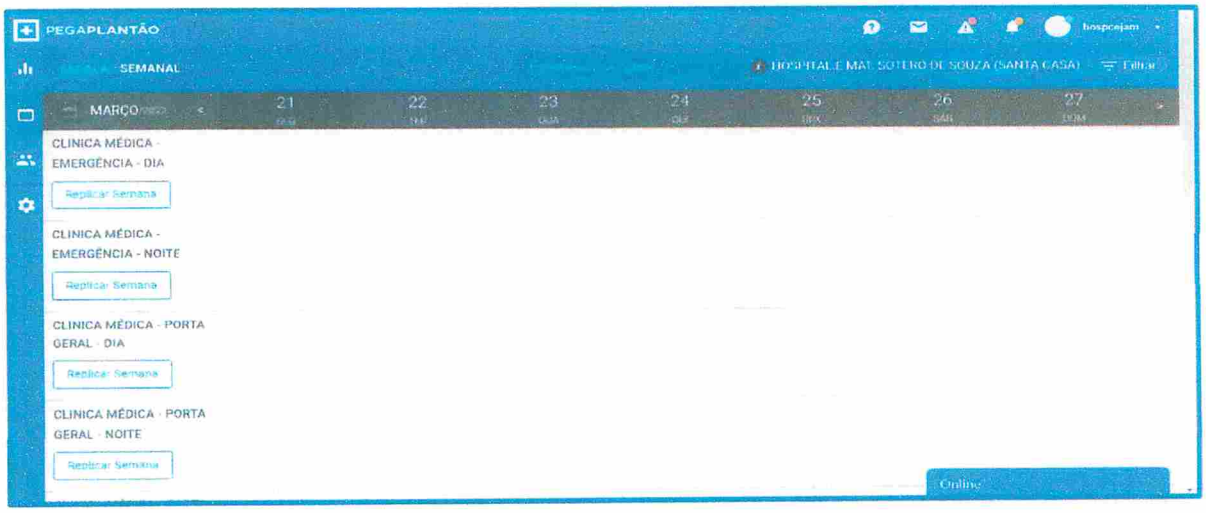
23- Inventário patrimonial, insumos e medicamentos- Áreas Envolvidas: Inventário.

- Entregue junto com o Primeiro Relatório Assistencial em 18/03/2022

24- Gestão do Atendimento Médico

- Contratos: Todos os contratos médicos alterou-se de pagamento por plantão para pagamento por hora

- **PEGAPLANTÃO** Iniciada a implantação do aplicativo pega plantão para controle do horário de entrada e saída do médico plantonista e para programação de pagamento por hora

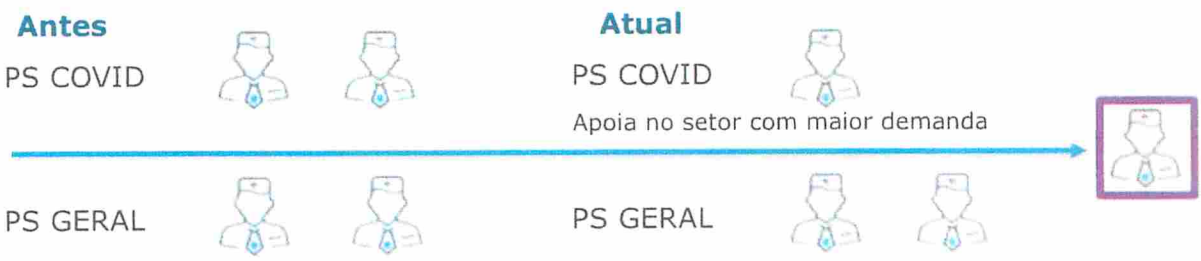


- CROSS: realizado alinhamento sobre o preenchimento correto e contínuo do sistema CROSS com atualizações diárias e sempre que for solicitado pelo regulador. Inserir na CROSS apenas

- Subistituição de Profissionais Médicos
  Realizados substituições médicas como forma de qualificar a assistencia no HMSS

CLINICA MÉDICA	GINECOLOGIA
3	3

- Redistribuição dos Plantonistas nos PS Geral e PS Respiratório após análise



25- Logistica e Suprimentos

Abastecimento de Estoque:

Assumimos a gestão do hospital com nível crítico de estoques, com riscos de rupturas. Realizamos o abastecimento com compras emergenciais e empréstimos de nossas unidades para que pudesse atender a demanda a tempo sem prejudicar a assistência.

Regulamento de Compras

Iniciado treinamento para equipe de compras com o entendimento do regulamento de compras do CEJAM, assim conseguimos padronizar os fluxos e documentos conforme já implantado aqui na sede.

Diagnostico Compras Nutrição

Atualmente as compras são realizadas por fornecedores da Região e as entregas são diárias, estamos trabalhando para que os fornecedores que já atende as outras unidades consigam inserir em sua rota as entregas para a Santa Casa.

Identificou-se a necessidade de aquisição de freezer para armazenamento de proteína animal (atualmente é realizada compra diária em comércio da região).

Implementação e treinamento Sistema Protheus

Realizado treinamento com a equipe de compras e Farmácia para utilização do ERP Protheus.

Negociação de compras a prazo

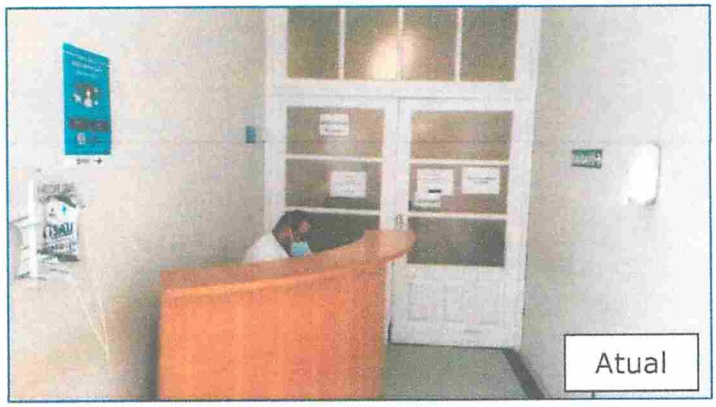
Muitos fornecedores só aceitavam vender para santa Casa com pagamento Antecipado, tivemos reuniões com diversos fornecedores para negociação de pagamento a prazo.

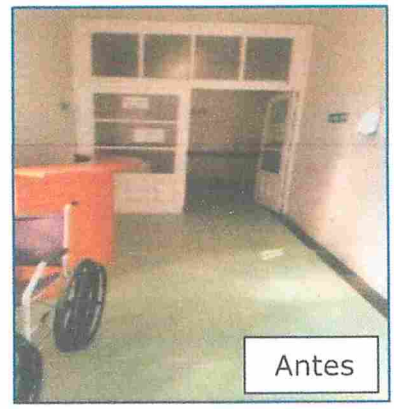
Abastecimento de Oxigênio – Air Liquide

Tivemos uma reunião presencial com o gerente da Air Liquide com o intuito de não descontinuar o abastecimento devido ao valor devido da Santa Casa (ainda em negociação)

26- Ações de Promoção e Segurança

Restrição do acesso a Maternidade – Berçário - Centro Cirurgico





- Remanejamento de Controlador de acesso
- Trava eletrica na porta

27- Espaco Ecumênico

- Reestabelecimento do Espaço Ecumênico no HMSS

CEJAM

Quem estamos atendendo? Período de 21/02 a 20/03

CIDADE	UF	QTDE.
SAO ROQUE	SP	6508
MAIRINQUE	SP	756
ARACARIGUAMA	SP	125
IBIUNA	SP	100
SAO PAULO	SP	34
ALUMINIO	SP	35
VARGEM GRANDE PAULISTA	SP	17
SOROCABA	SP	15
COTIA	SP	10
ITAPEVI	SP	7
CARAPICUIBA	SP	5
OSASCO	SP	6
GUARULHOS	SP	4
GUARUJA	SP	3
PERUIBE	SP	3
SANTO ANDRE	SP	3
SAO BERNARDO DO CAMPO	SP	3
SAO MIGUEL DOS CAMPOS	AL	3
ITU	SP	2
SUMARE	SP	2
TABOAO DA SERRA	SP	2
VARZEA PAULISTA	SP	2
OUTROS MUNICÍPIOS		21
	Total Fichas abertas:	**7666**

15% são pacientes de outros municípios

- Perfil dos pacientes com Classificação concluida no Sistema Moderna
- Pacientes classificados como azul podem ser absrovidos pela Rede Básica

Pacientes fora do Município		
Total	860	13%
Azul	409	48%
Verde	303	35%
Am/Verm	154	18%

Munícipes de São Roque		
Total	5813	87%
Azul	3062	52%
Verde	1888	32%
Am/Verm	842	14%

Conclusão

Este Relatório de Atividades teve por objetivo detalhar o perfil, as ações e resultados alcançados pelo Hospital Maternidade Sotero Souza na gestão do CEJAM em 2022 do contrato de gestão 001/2022 que teve início em fevereiro de 2022.

Os resultados obtidos, durante esse período, de 30 dias realizando atendimentos através de um serviço prestado voltado para o acolhimento e humanização juntamente com qualidade dos protocolos assistenciais definidos, somando agilidade da equipe multiprofissional, fizeram com que obtivéssemos resultados satisfatórios no direcionamento desse serviço. No ano considerado como de afirmação de um modelo de excelência, a transparência e os resultados positivos atrelados a uma política financeira estruturada e planejada reforçam que a gestão está em constante crescimento, através de investimentos tecnológico, mão de obra qualificada, equipamentos, infra estrutura e processos contínuos de melhorias, reafirmamos nossa crença no Sistema Único de Saúde (SUS) e na parceria junto ao Município de São Roque.

CEJAM
cejam.org.br
/cejamoficial
/tvcejam
/cejam_oficial
/company/cejam

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque

Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

OFÍCIO VEREADOR Nº 1205/2022

São Roque, 27 de abril de 2022.

Prezada Senhora,

Venho, por meio deste, cordialmente **solicitar manutenção e colocação de tubos para canalização de água pluvial na Travessa do campo do "Areião", na Vila Amaral.**

Ocorre que a referida via não possuí sistema de escoamento pluvial, assim, quando chove, a travessa fica tomada pelo fluxo de água, inviabilizando qualquer trânsito, bem como deixando a via, após a chuva, com erosões e muitas poças.

Ainda, o fluxo de água da chuva da pista está direcionado para dentro de um estabelecimento comercial, gerando diversos danos às atividades laborais desenvolvidas no local.

Na certeza de que dispensará especial atenção a este Ofício, desde já agradeço, renovando meus mais sinceros protestos de elevada estima e de distinta consideração.

Atenciosamente,

CLOVIS ANTONIO OCUMA
(CLOVIS DA FARMÁCIA)
Vereador

À
Ilustríssima Senhora
ENGª MARINA MAGALHÃES
MD. Diretora do Departamento de Obras da Prefeitura da Estância Turística de São Roque – SP

PROTOCOLO Nº CETSR 27/04/2022 - 14:42 5532/2022 / CD

Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'