

RELATÓRIO DE
GESTÃO
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ **2024**

CASA DE CUIDADOS
DO CEARÁ



www.isgh.org.br

/isghoficial

SUMÁRIO

• RELGESTCCC2024

PÁGINA → MENSAGEM DO
02 DIRETOR

PÁGINA → CAPÍTULO **1. APRESENTAÇÃO**

05

- | PÁG **05** | 1.1 Quem Somos
- | PÁG **06** | 1.2 MVVP
- | PÁG **06** | 1.3 Mapa Estratégico
- | PÁG **06** | 1.4 Diretoria Executiva

PÁGINA → CAPÍTULO **2. PERFORMANCE**

08

- | PÁG **08** | 2.1 Indicadores Contratuais
- | PÁG **08** | 2.2 Desempenho Contratual
- | PÁG **08** | 2.3 Indicadores Estratégicos
- | PÁG **09** | 2.4 Resultados Econômico-Financeiros

PÁGINA → CAPÍTULO **3. RESPONSABILIDADE
SOCIAL**

11

- | PÁG **11** | 3.1 Ouvidoria
- | PÁG **11** | 3.2 Perfil das Manifestações
- | PÁG **12** | 3.3 Ações Socioambientais

PÁGINA → CAPÍTULO **4. GERAÇÃO DE
CONHECIMENTO**

15

- | PÁG **15** | 4.1 Ensino | Linha de Pesquisa
- | PÁG **15** | 4.2 Educação Permanente
- | PÁG **16** | 4.3 Estágios

PÁGINA → CAPÍTULO **5. GESTÃO DE
PESSOAS**

19

- | PÁG **19** | 5.1 Perfil dos Colaboradores
- | PÁG **19** | 5.2 Capacitação e Formação
- | PÁG **20** | 5.3 Saúde e Segurança do Colaborador
- | PÁG **20** | 5.4 Campanhas Institucionais

PÁGINA → CAPÍTULO **6. ENCERRAMENTO**

22

- | PÁG **22** | 6.1 Considerações finais

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]

MENSAGEM DO DIRETORA

Em 2024, a Casa de Cuidados do Ceará (CCC) completou três anos de desenvolvimento do projeto como “Unidade de Transição de Cuidados” na rede de saúde pública, com mais de 1400 pacientes assistidos. O projeto se consolidou na área de reabilitação com bons resultados na desospitalização e recuperação de pacientes crônicos, além do suporte para pacientes em cuidados paliativos que necessitam de uma assistência especializada, visando conforto no fim de vida.

Tivemos diversas conquistas nesse período. Entre elas, podemos destacar o aumento em 20 leitos para atender pacientes com tuberculose vindos do Hospital São José para garantir uma melhor adesão ao tratamento. Muitos desses pacientes têm indicação de reabilitação nutricional, motora e respiratória e, durante a permanência na Casa, eles são acompanhados pela equipe multidisciplinar com o objetivo de melhorar o estado de saúde e a reintegração social.

Em 2024, realizamos o Encontro Multidisciplinar de Doenças Neuromusculares. O objetivo foi promover a capacitação de profissionais de saúde, estudantes e familiares de pacientes com Doença Neuromuscular (DNM), especialmente no caso de Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA). A programação, que contou com pneumologistas, neurologistas e fisioterapeutas, integrou as atividades do aniversário de três anos do nosso equipamento de saúde.

Além disso, nossa unidade foi uma das contempladas com visitas de representantes do Ibross e órgãos de controle, que puderam conhecer de perto nosso trabalho de desospitalização e ficaram encantados com os resultados e o trabalho da nossa equipe.

Outra visita marcante foi a de cerca de 80 profissionais atuantes em Cuidados Paliativos de regiões de todo o Brasil, que eram participantes do Congresso Brasileiro sobre o assunto, que foi realizado em Fortaleza. Eles aproveitaram a ida à Fortaleza para conhecer a Casa de Cuidados e o trabalho desenvolvido, o que é motivo de orgulho para todos nós.

Diante disso, temos cada vez mais certeza de que nosso trabalho vem sendo conhecido e reconhecido pelos profissionais de saúde e pela sociedade, o que é motivo de alegria e de motivação para continuarmos trilhando um caminho com cada vez mais conquistas. Só tenho a agradecer a toda a equipe da Casa pelo trabalho desenvolvido.

RELATÓRIO DE GESTÃO CCC

2024

“Temos cada vez mais certeza de que nosso trabalho vem sendo reconhecido pelos profissionais de saúde e pela sociedade, o que é motivo de alegria e de motivação para continuarmos trilhando um caminho com cada vez mais conquistas. Só tenho a agradecer a toda a equipe da Casa pelo trabalho desenvolvido.”



Úrsula Campos
DIRETORA GERAL DO CCC

SOBRE O RELATÓRIO

Este documento apresenta um balanço das principais atividades desenvolvidas no primeiro ano de funcionamento da Casa de Cuidados do Ceará em 2024, no que se refere a ações desenvolvidas para colaboradores e pacientes nos valores do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar.

Espaço criado para dar apoio ao paciente que está em condição de alta hospitalar, mas que ainda precisa de cuidados específicos e de suporte em reabilitação



CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

Avenida Alberto Craveiro, 2222 - Castelão
Fortaleza/CE | CEP: 60.860-005

CAPÍTULO **1**

APRESENTAÇÃO

1.1 – QUEM SOMOS

1.2 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 – MAPA ESTRATÉGICO

1.4 – DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



1. APRESENTAÇÃO

A primeira unidade de desospitalização gerida pelo ISGH, a Casa de Cuidados do Ceará (CCC), é apresentada neste capítulo por meio da sua missão, visão, valores e propósito que representam a base do planejamento e direcionamento do hospital, estabelecendo os objetivos a serem alcançados e os valores a serem seguidos pelos colaboradores.

1.1 – QUEM SOMOS

A Casa de Cuidados do Ceará (CCC), vinculada à Secretaria da Saúde do Estado (Sesa) e gerida pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), foi inaugurada no dia 24 de junho de 2021, durante a crise por COVID-19, para ajudar na oferta de leitos hospitalares através da desospitalização e cuidados de transição para pacientes cronicamente dependentes.

Atualmente as principais demandas de atendimento são a reabilitação e cuidados de pacientes com Doenças neurodegenerativas, Acidente Vascular Cerebral (AVC), Trauma ou Encefalopatia hipóxico- isquêmico e outras enfermidades que trazem sequelas . O objetivo do equipamento acompanha uma tendência mundial para a desospitalização precoce, a fim de evitar a lotação em unidades hospitalares de emergência e, assim, liberar leitos para pacientes com diagnósticos mais agudos. A diminuição do tempo de permanência no ambiente hospitalar reduz, ainda, chances de complicações e proporciona um tratamento mais adequado, respeitando protocolos de segurança.

A Casa de Cuidados do Ceará (CCC) foi inaugurada, inicialmente, com foco na reabilitação e transição de quem foi acometido pelo coronavírus. O local passou a oferecer reabilitação humanizada e multidisciplinar aos residentes do Estado em recuperação após alta hospitalar de outros diagnósticos, bem como atuar na desospitalização de quem está sob cuidados prolongados, com adaptação a sequelas decorrentes de outras condições, como Acidente Vascular Cerebral (AVC) e trauma. A CCC tem um foco especial nos Cuidados Paliativos para oferecer conforto e controle de sintomas para pacientes que necessitam uma assistência especializada e multidisciplinar nas doenças graves e avançadas, visando um fim de vida digno com apoio aos pacientes e familiares. Entre os benefícios oferecidos pelo espaço, estão: otimização dos leitos hospitalares; diminuição dos riscos de infecção; humanização no atendimento; assistência a familiares; treinamento dos cuidadores; além da promoção de transição do paciente para o domicílio e prevenção de novas hospitalizações.

A Casa de Cuidados trabalha de forma interdisciplinar com profissionais médicos, da enfermagem, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia, terapia ocupacional e assistência social para assim atender as demandas dos pacientes de forma holística e desenvolver um trabalho inovador. A assistência é desenvolvida pela equipe multidisciplinar liderada pelo médico, seguindo um Plano Terapêutico Individual com foco na qualidade de vida e reintegração social.

A equipe de Fisioterapia promove a reabilitação motora com fortalecimento muscular e mobilização e atende os pacientes em suporte respiratório com oxigenoterapia ou ventilação assistida, sempre com objetivo do retorno do paciente ao domicílio com segurança. Os profissionais da Fonoaudiologia e Nutrição trabalham com foco na alimentação adequada, sempre visando restabelecer a alimentação por via oral nos pacientes em uso de dieta por via de sondas. Destacam-se os resultados da reabilitação com retirada de sondas e retorno da alimentação via oral como também a retirada de traqueostomia, recuperando a respiração por via natural dos pacientes.

Já a equipe de Enfermagem da CCC atua diretamente na assistência e cuidados diários dos pacientes e na capacitação dos cuidadores dos pacientes, fornecendo o devido preparo e suporte para a transição ao domicílio.

A equipe de Terapia Ocupacional e Psicologia busca estimular funções executivas, coordenação motora, integração socioemocional e o vínculo entre família e paciente. Os profissionais do Serviço Social auxiliam nos encaminhamentos de benefícios e solicitações na rede de apoio para o retorno dos pacientes ao domicílio e articulam com os órgãos responsáveis as necessidades de acolhimento institucional.

Em julho de 2024, a Casa de Cuidados do Ceará (CCC) passou a disponibilizar 20 leitos para receber pessoas que realizam tratamento contra tuberculose no Hospital São José de Doenças Infecciosas (HSJ). A instituição passou a atender pacientes em alta hospitalar que ainda necessitam de assistência após o período de internação.

O atendimento aos pacientes com tuberculose na Casa de Cuidados é realizado em uma área de acesso restrito. O serviço conta com uma equipe multiprofissional, que inclui médico infectologista, enfermeiros, fisioterapeutas, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogo, terapeuta ocupacional e fonoaudiólogo.

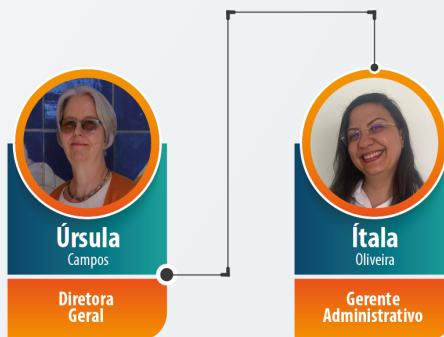
1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



1.3 - MAPA ESTRATÉGICO



1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE



CAPÍTULO **2** PERFORMANCE

- 2.1 – INDICADORES CONTRATUAIS
- 2.2 – DESEMPENHO CONTRATUAL
- 2.3 – INDICADORES ESTRATÉGICOS
- 2.4 – RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



2. PERFORMANCE

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) atua com excelência na gestão de recursos públicos por meio de contratos de gestão, instrumentos jurídicos baseados no modelo de administração por resultados. Essa parceria entre a Administração Pública e as Organizações Sociais de Saúde define objetivos claros, cabendo às organizações aplicar sua expertise para alcançar as metas e indicadores estabelecidos. Os contratos de gestão têm como premissa garantir a eficiência no uso dos recursos públicos, a eficácia na gestão e a transparéncia dos resultados, sempre alinhados às demandas sociais. Para assegurar a credibilidade desse processo, os resultados obtidos são mensuráveis, verificáveis e constantemente avaliados.

Com o objetivo de promover a transparéncia e compartilhar os resultados alcançados em 2024, o ISGH apresenta os dados consolidados, destacando os resultados contratuais e econômico-financeiros obtidos na gestão dos recursos públicos provenientes dos contratos firmados com o Estado do Ceará e o Município de Fortaleza. Além disso, o ISGH valoriza a gestão estratégica como um fator essencial para o alcance da visão institucional de futuro. Para isso, são monitorados indicadores estabelecidos no planejamento estratégico da unidade. Por meio dessa abordagem integrada e orientada para resultados, o ISGH reafirma seu compromisso com a gestão responsável e a transparéncia, promovendo serviços de saúde de qualidade e eficiência para a população cearense.

2.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

No período de janeiro/2024 a dezembro/2024 o desempenho assistencial da CASA DE CUIDADO DO CEARÁ (CCC) seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão e Termo Aditivo, e as demandas da Rede Estadual de Saúde. A seguir estão apresentados os indicadores contratuais:

| INDICADOR DE RESULTADO | | |
|-------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| N.º DE SAÍDAS | N.º DE PACIENTES-DIA | TAXA DE OCUPAÇÃO |
| TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA | | TAXA DE REINTERNAÇÃO HOSPITALAR |
| INDICADOR DE GESTÃO | | |
| TAXA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO | | |

2.2 – DESEMPENHO CONTRATUAL

Para a mensuração do resultado das unidades é feito um cálculo, constante nos contratos de gestão, para avaliar se o desempenho esperado se confirmou com o realizado. De acordo com a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

| NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| UNIDADE | 1º TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE | 3º TRIMESTRE | 4º TRIMESTRE |
| CCC | 9,4 | 9,4 | 9,7 | 9,7 |
| CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: TODAS AS UNIDADES ATINGIRAM PLENAMENTE O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 8,5 E 10 | | | | |

Fonte: Relatório de Fiscalização, Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão

2.3 – INDICADORES ESTRATÉGICOS

A unidade possui indicadores estratégicos que são aqueles pactuados no Planejamento Estratégico. Estes resultados possuem impacto no alcance da visão e no cumprimento da missão institucional. A sistemática de monitoramento e avaliação dos indicadores ocorre, quadrimestralmente, junto à Contratante. Os indicadores estratégicos da CCC são:

| INDICADOR DE RESULTADO | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------------|--|
| TX OCUPAÇÃO | SAÍDAS CONFORMES | TX CUIDADORES FORMADOS | IDC DESEMP INSTITUCIONAL | IDC DESEMP ORÇAMENTÁRIO | |
| TX SATISFAÇÃO USUÁRIO (NPS) | TEMPO MÉDIO PERMANÊNCIA | | TX REINTERNAÇÃO HOSPITALAR | TX CONF - CAMINHADA SEGURANÇA | |

2.4 - RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

| RECEITAS - CCC | VALOR (R\$) | DESPESAS - CCC | VALOR (R\$) |
|---|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Recursos COM RESTRIÇÃO | | | |
| Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SESA | 18.254.576,31 | PESSOAL | 13.998.366,25 |
| (-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SESA | | INSUMOS | 2.453.929,06 |
| Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SMS | | SERVIÇOS TOMADOS | 1.793.748,64 |
| (-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SMS | | | |
| Contribuições e Doações - SESA | 17.706,17 | | |
| Contribuições e Doações - SMS | | | |
| Receita de Reequilíbrio Contratual | | | |
| Recursos SEM RESTRIÇÃO | | | |
| Convênios Universidades | | | |
| Inscrições de Processo Seletivo | | | |
| TOTAL de Recursos | 18.272.282,48 | SUBTOTAL [98,9%] | 18.246.043,95 |
| | | DEMAIS DESPESAS | [1,1%] |
| | | | 196.227,79 |
| | | | |
| | | TOTAL GERAL | 18.442.271,74 |

CAPÍTULO **3**

RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1 – OUVIDORIA

3.2 – PERFIL DOS MANIFESTANTES

3.3 – AÇÕES SÓCIOAMBIENTAIS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Neste capítulo serão apresentadas as ações voltadas para a implementação de práticas de responsabilidade social que envolvem a sociedade, pacientes, colaboradores e o meio ambiente.

3.1 - OUVIDORIA

A Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará, coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Saúde do Ceará (SESA), integra a Rede de Ouvidorias do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH). Também faz parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), além de integrar o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Ministério da Saúde.

A Ouvidoria da Casa de Cuidados é regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020, de 21 de fevereiro de 2020, e tem como base a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012. Estruturada e divulgada em outubro de 2021, a Ouvidoria tem como principal atribuição o acolhimento de manifestações dos cidadãos, relacionadas à prestação de serviços do SUS.

É responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das manifestações, acompanhando as providências adotadas pelas unidades, garantindo que os manifestantes sejam mantidos informados sobre as medidas tomadas. Além dessas funções, a Ouvidoria da Casa de Cuidados realiza visitas itinerantes aos quartos dos pacientes, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos serviços, mediar conflitos, e oferecer acolhimento e orientação aos usuários e cuidadores, incentivando a participação ativa destes.

Os cidadãos podem registrar suas manifestações por meio de diversos canais: E-mail (ouvidoria@isgh.org.br), telefone (85 3195-2720), caixas de coleta distribuídas por 4 unidades, atendimento presencial às terças-feiras, das 07h00 às 16h00, em sala reservada exclusivamente para a Ouvidoria, que oferece privacidade, sigilo e conforto. Além disso, a Ouvidoria está disponível nas plataformas digitais Ceará Transparente, Ouvidor SUS e no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

O processo de trabalho da Ouvidoria está descrito no Manual de Boas Práticas em Ouvidoria do ISGH, e definidos em Procedimentos Operacionais Padrão (POP), para cada etapa do processo de manifestação.

A atuação da Ouvidoria é descentralizada, porém articulada para garantir a padronização dos processos e a unificação dos dados estaduais, permitindo a produção de relatórios estatísticos e de gestão pela Ouvidoria Geral da SESA. Este relatório pretende apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará no período de janeiro a dezembro de 2024. Serão abordados o perfil dos manifestantes, o perfil das manifestações, as insatisfações mais recorrentes e as recomendações da Ouvidoria para reduzir a recorrência dessas manifestações.

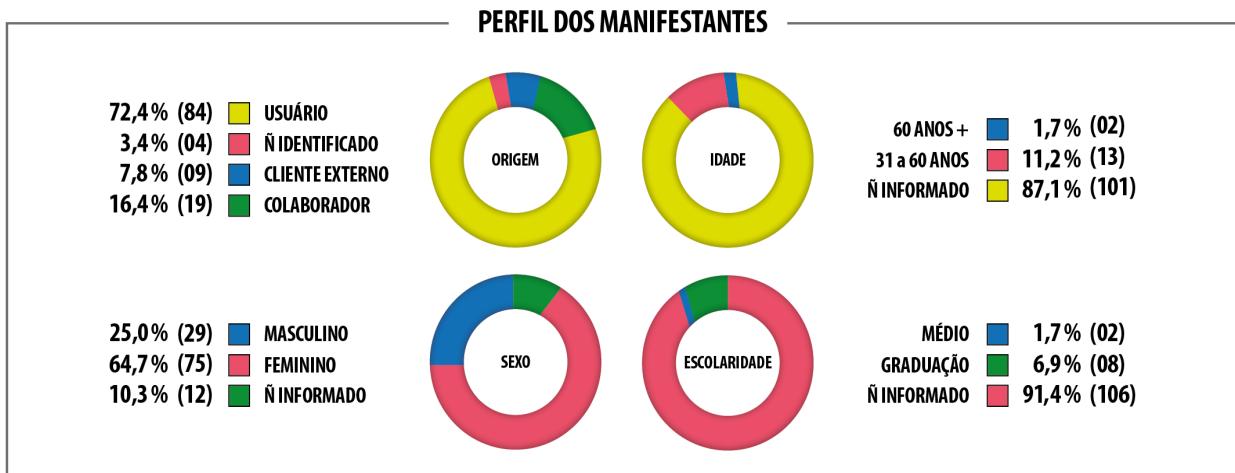
3.2 – PERFIL DOS MANIFESTANTES

[ORIGEM]: Das manifestações recebidas, 7,24% (84) foram de usuários do serviço (pacientes/cuidadores); seguidos de 3,4% não identificados (4); 7,8% clientes externos (9); o que corresponde a pessoas interessadas no serviço ou em trabalhar nele, e a participação de 16,4% de colaboradores (19).

[SEXO]: Em sua maioria, os manifestantes são do sexo feminino (64,7%), seguidas pelo sexo masculino (25%). Tivemos ainda 10,3% dos nossos usuários que não se identificaram por gênero.

[IDADE]: No que se refere à faixa etária, 87,1% não informaram sua idade, sendo o restante distribuído conforme gráfico a seguir.

[ESCOLARIDADE]: Outro dado de difícil coleta em nossa Unidade, tanto que o item não informado alcançou 91,4% dos registros.



[TEMPO DE RESPOSTA]

A Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará participou ativamente das oficinas de qualificação da Rede SESA e de reuniões promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Ademais, o setor participou da Oficina de Qualificação de Ouvidorias do SUS, promovido pela Fiocruz em parceria com o SUS e também do Congresso Brasileiro de Ouvidores, fazendo uma apresentação de pôster sobre o projeto “Ouvidoria e Gestão” realizado na Casa.

[AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NA INSTITUIÇÃO]

- 1. [ELOGIAR FAZ BEM]**, São realizadas bimestralmente, entregas de cartões de elogios aos colaboradores elogiados no serviço de Ouvidoria, como forma de agradecimento à dedicação e reconhecimento ao trabalho realizado;
- 2. [REUNIÕES DO COLEGIADO]** para divulgação do serviço e reconhecimento de profissionais: As reuniões de gestão são realizadas quinzenalmente, com a participação de um representante de cada setor, além dos coordenadores, gerente e direção da Casa. Na oportunidade, são apresentados indicadores do serviço, definição e alteração de fluxos, abordados assuntos importantes sobre o cuidado dos pacientes, rotinas do serviço, comunicados e planejamento de atividades. A Ouvidoria possui participação ativa nos encontros, onde são ofertados pela Direção pautas e oportunidade de diálogo sobre os temas que a Ouvidoria considere importantes abordar. É utilizado o espaço de fala e participação para divulgar o serviço da Ouvidoria e realizar entrega de elogios sempre que necessário;
- 3. [VISITA COMPARTILHADA]** Parceria entre o Serviço de Ouvidoria e a Direção da Casa de Cuidados do Ceará, foi criado em dezembro de 2023 o projeto “Visita Compartilhada”, com o objetivo de agilizar e otimizar a resolução das demandas apresentadas durante as visitas nos quartos. Em 2024, foram realizadas visitas junto à Coordenação de Enfermagem da Casa, com o intuito de dialogar com pacientes e cuidadores sobre as demandas específicas e recorrentes na área de enfermagem;
- 4. [REUNIÃO COM CUIDADORES]** A partir de demandas específicas relacionadas às rotinas comportamentais e aos conflitos entre cuidadores, o Serviço de Ouvidoria, em parceria com o Serviço Social, promoveu uma reunião na Casa de Cuidados do Ceará. Durante o encontro, foram discutidos temas como Direitos e Deveres dos cidadãos, fluxos, normas e procedimentos da Casa, alimentação, higiene, horários de funcionamento e trocas de cuidadores, além da importância do cuidado integral ao paciente. Criamos um espaço de escuta, acolhendo diversas demandas que foram imediatamente encaminhadas para a coordenação responsável. A reunião fortaleceu o vínculo entre os cuidadores e o serviço, estabelecendo um diálogo transparente e objetivo;
- 5. [TRABALHOS CIENTÍFICOS - SERVIÇO DE OUVIDORIA]** Em 2024, a ouvidora da CCC escreveu dois trabalhos sobre as ações desenvolvidas pela Ouvidoria, ambos em formato de resumo simples e texto descritivo, relatando a experiência de duas iniciativas. A primeira abordou o projeto “Ouvidoria e Gestão”, que consiste nas visitas conjuntas com as coordenações aos leitos dos pacientes. A segunda tratou do fortalecimento da mediação de conflitos, com foco na capacitação de gestores para lidar com os conflitos diários, especialmente aqueles relacionados às relações interpessoais entre usuários e colaboradores. As apresentações desses trabalhos ocorreram no Congresso Brasileiro de Ouvidores e no evento Quali Summit, respectivamente, com o objetivo de compartilhar com o público externo as ações inovadoras e bem-sucedidas da Ouvidoria, promovendo a troca de experiências e o aprendizado mútuo.

3.3 – AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

A Casa de Cuidados do Ceará (CCC) promove mobilização entre seus colaboradores e público externo para arrecadação de material reciclável como papel, papelão, metal e plástico, com separação dos resíduos recicláveis de todos os produtos utilizados na CCC, colaborando para um meio ambiente mais sustentável e criação de material para práticas integrativas.

No ano de 2024 foram contabilizados 7285,6 quilos de material reciclável. Papelão e plástico estão entre os materiais mais reciclados, além de papel. O material reciclável gera recursos para as ações de humanização desenvolvidas no equipamento de saúde.

A Casa de Cuidados também utiliza material reciclável em atividades com pacientes, promovidas pela equipe de Terapia Ocupacional. Geralmente os pacientes criam novos objetos a partir do material reciclável, auxiliando no desenvolvimento de novas habilidades e compartilhamento de conhecimento, além de estimular a criatividade.

No Brasil, a Lei 12.305, de 2010, instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Entre os objetivos, estão a não geração, a redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, além da disposição final ambientalmente adequada das partes que não serão reaproveitadas.

A Casa de Cuidados promove campanhas de mobilização entre seus colaboradores para arrecadação de material reciclável, como papel, papelão, metal e plástico, com separação dos resíduos recicláveis de todos os produtos utilizados na CCC. Além de colaborar com um meio ambiente mais sustentável, ações do tipo trazem arrecadações para os pacientes internados no espaço. Outra ação da CCC envolvendo reciclagem foi no projeto "Oficina Produtiva" em que os pacientes criaram novos objetos a partir do material reciclável, ajudando no desenvolvimento de novas habilidades e compartilhamento de conhecimento.

1. [ATENDIMENTO PARA PACIENTES COM TUBERCULOSE], Em julho de 2024, a Casa de Cuidados do Ceará (CCC) passou a disponibilizar 20 leitos para receber pessoas que realizam tratamento contra tuberculose no Hospital São José de Doenças Infecciosas (HSJ). A instituição passou a atender pacientes em alta hospitalar que ainda necessitam de assistência após o período de internação. O atendimento aos pacientes com tuberculose na Casa de Cuidados é realizado em uma área de acesso restrito. O serviço conta com uma equipe multiprofissional, que inclui médico infectologista, enfermeiros, fisioterapeutas, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogo, terapeuta ocupacional e fonoaudiólogo;

[PROJETOS NA CCC PARA PACIENTES]

- 1. [POR DO SOL]** Leva internados para contemplar o fim do dia na área superior do equipamento. A iniciativa traz mais estímulos a pacientes durante fisioterapia;
- 2. [SENSAÇÕES]** Visa proporcionar aos pacientes sensações de prazer, nostalgia e alegria através das memórias ocasionadas pelo paladar. É voltado aos pacientes em processo de reabilitação fonoaudiológica que estão se alimentando de forma oral ou por dieta mista (sonda + via oral);
- 3. [DA CASA AO MAR]** Os pacientes são contemplados com um banho de mar. O programa visa proporcionar a construção de experiências significativas, restaurar o potencial criativo, promover melhoria na qualidade das relações de socialização, favorecer o reconhecimento da autoimagem e auxiliar no enfrentamento da hospitalização;
- 4. [CINE PIPoca]** Os pacientes assistem a um filme e a proposta é de o momento proporcionar a lembrança de uma ida a um cinema tradicional. A atividade proporciona interação, inclusão e acolhimento a aqueles que serem em tratamento no espaço;

[GRUPOS DE HUMANIZAÇÃO DA CCC]

- 1. [BEM CUIDADO]** Tem o intuito de promover momentos de escuta e acolhimento aos cuidadores do equipamento. Com dinâmicas e brincadeiras, o grupo promove reflexões sobre o dia a dia e empatia, com compartilhamento de experiências;
- 2. [LETRAS E SENTIMENTOS]** O objetivo é estimular a própria expressão dos sentimentos a partir de uma letra da música, promovendo relaxamento, estímulo à criatividade, auxílio em casos de insônia e alívio do estresse;
- 3. [CONEXÃO]** Objetiva favorecer a cooperação, competição, promover melhorias do nível de memória, do humor, além do retardo do declínio cognitivo e aumento do nível de autonomia;
- 4. [INSPIRAR]** - O grupo "Inspirar" é voltado para pacientes com tuberculose e possui atividades diversas como: psicoeducação, estimulação cognitiva, motora e social, além de ser espaço de escuta, acolhimento e troca de experiência, conduzido pela equipe de Terapia Ocupacional e Psicologia do equipamento. Também para os pacientes em reabilitação da tuberculose, existe o "Volta por Cima", que tem o intuito de abordar reflexões sobre projetos de vida deles;

CAPÍTULO

4 GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

4.1 – ENSINO – LINHA DE PESQUISA

4.2 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

4.3 – ESTÁGIOS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

O ISGH tem como uma de suas finalidades a promoção e manutenção do ensino e da pesquisa nas áreas da ciência da saúde, com o apoio à investigação científica, contribuindo para a qualificação profissional e desenvolvimento das atividades de ensino na área de assistência à saúde, tecnologias em saúde e gestão de organizações e sistemas de saúde.

No decorrer do ano de 2024, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do HRSC, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.

4.1 - ENSINO | LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2024, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do CCC referente à parte documental, informações e análise do desenvolvimento das etapas dos projetos científicos, e também aos pesquisadores internos e externos explanando sobre a inserção dos projetos de pesquisa à Plataforma Brasil e finalização dos trabalhos de conclusão de curso, fortalecendo o incentivo à pesquisa.

Foram registrados 16 trabalhos acadêmicos no CCC (15 – 93,75% resumos; 01 – 6,25% artigo).

| REGISTROS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS | | |
|------------------------------------|-------|-------------|
| | TOTAL | ALINHADOS * |
| CCC | 16 | 16 |

[* COM LINHAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONAIS]

Durante este ano, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em seis segmentos denominados de linhas estratégicas, conforme quadro abaixo:

| CLASSIFICAÇÃO PRODUÇÃO CIENTÍFICA CONFORME LINHAS ESTRATÉGICAS | | | | | | |
|--|-----------------|--|-----------------------------|---|-------------------|-------------------|
| UNIDADE | GESTÃO EM SAÚDE | GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE | CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO | CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL | EDUCAÇÃO EM SAÚDE | GESTÃO DO CUIDADO |
| CCC | 05 | 00 | 09 | 00 | 02 | 00 |

4.2 - EDUCAÇÃO PERMANENTE

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral.

Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador.

O presente relatório apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH. Em 2024 foram realizados 94 treinamentos na CCC. A adesão média dos colaboradores do hospital aos treinamentos foi de 53%.

PROGRAMA INSTITUCIONAL QUALIFICA

A trajetória dos treinamentos que compõem os Qualificas iniciou com apenas o setor de nutrição, abordando temas do programa de Regulamentados em 2022. No ano seguinte, além dos nutricionistas, os copeiros também participaram, além de outras áreas que passaram a ofertar o Qualifica aos seus colaboradores como Laboratório, CME, Radiologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia e Serviço Social.

Neste ano de 2024, uniram-se à iniciativa as áreas de Farmácia e Enfermagem, compondo assim um total de 10 áreas de atuação. A Educação Permanente e o Núcleo de Operações do ISGH trabalham juntos para ofertar as aulas remotamente, em momentos síncronos, através da plataforma Teams onde os participantes interagem e podem fazer comentários e perguntas aos facilitadores. Para ampliar o alcance das aulas e contribuir para uma adesão robusta, os momentos são gravados e disponibilizados na plataforma Conecta Isgh, na aba “Ensino à Distância”, menu “Meu Espaço”.

4.3 – ESTÁGIOS

No ano de 2024 foram registradas 11 visitas técnica acadêmicas no ano, com um total de 140 alunos, áreas de enfermagem, fisioterapia, farmácia, nutrição, serviço social, psicologia, medicina, biomedicina, técnico de enfermagem, técnicos em informática, segurança do trabalho e de Saúde Bucal, também para áreas administrativas como gestão em serviços de saúde, gerenciamento de enfermagem e dos riscos e da qualidade, segurança e medicina do trabalho com objetivo de conhecer a estruturação dos diversos serviços. Esta atividade possibilita a troca de conhecimentos e a divulgação das boas práticas desenvolvidas, e a aproximação da comunidade do ensino no geral, bem como difundir o modelo de gestão do ISGH, especialmente para as faculdades menores que não possuem convênios de estágios com o ISGH.

Nossas unidades assistenciais foram ocupadas por atividades relacionadas ao ensino no consolidado das atividades em suas diversas modalidades, dentre elas vagas de estágios obrigatórios, de estágios não obrigatórios, para residências médicas e multiprofissionais. Conforme informações abaixo:

RESIDÊNCIAS (CENÁRIO AMPLIADO)

| CCC | |
|-------------------|-----------|
| Clínica Médica | 00 |
| Pediatria | 00 |
| Cirurgia Geral | 00 |
| UTI Neo | 00 |
| UTI Ped | 00 |
| UTI Adulto | 00 |
| TOTAL ISGH | 00 |

RESIDÊNCIAS (CENÁRIO AMPLIADO)

| CCC | |
|--|--------------------------|
| Residências Médica - Programas Externos | 22 |
| Residência saúde da família e comunidade – ESP /UPAs | 00 |
| Residências Multiprofissionais / Uniprofissionais Externas | 00 |
| [Total 2023: 738] | TOTAL UNIDADES 22 |

ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS

| CCC | | TOTAL |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Residências Externas | Médicas | 22 |
| Residências Externas | Multiprofissionais / Uniprofissionais | 00 |
| Residências Internas do ISGH | Médicas e Multiprofissionais | 00 |
| Internatos | Medicina | 750 |
| Estágios Obrigatórios | Práticas Médicas | 233 |
| | Fisioterapia | 60 |
| | Terapia Ocupacional | 22 |
| | Téc. Enfermagem | 122 |
| | Nutrição | 00 |
| | Farmácia | 00 |
| | Serviço Social | 00 |
| | Psicologia | 00 |
| | Odontologia | 00 |
| Pós-Graduação | Fono e Fisio | 00 |
| [Ano Anterior: 433] | | TOTAL GERAL 459 |
| [Ano Anterior: 433] | | |

[EDUCAÇÃO EM SAÚDE]

A Casa de Cuidados possui três perfis de cuidadores: o familiar, que tem algum parentesco com o paciente; o voluntário que é um amigo ou conhecido da família que se propõe a ajudar de forma solidária; e o contratado, que não tem laços familiares nem de amizade prévia, mas que é designado pela família a assumir a função (com remuneração) quando há confiança.

Os cuidadores que atuam nas dependências da unidade participam de treinamentos quinzenais ministrados pela equipe assistencial. Eles recebem orientações sobre administração de medicamentos via oral, prevenção de lesão por pressão, cuidados preventivos com sondas e traqueostomos, administração das dietas de forma segura e cuidados com a utilização de curativos.

Já o “Curso de Cuidadores” visa preparar o familiar ou profissional a lidar com situações inerentes ao paciente acamado e evitar uma reinternação hospitalar. Ele ocorre periodicamente.

A Casa de Cuidados do Ceará (CCC) no referido ano anunciou a edição de 2024 do “Programa Integração do Cuidador”, cujo objetivo é treinar cuidadores de pacientes em processo de desospitalização, para garantir práticas tanto na internação quanto em ambiente domiciliar.

Os treinamentos são ministrados por especialistas do CCC, no qual cada um faz orientações de acordo com sua especialidade. O projeto aborda tópicos como alimentação do paciente, técnicas de higienização e uso adequado de curativos e aspiração. Além disso, temas como administração de medicamentos, mobilização do paciente e prevenção de infecções também estão em destaque.

[TREINAMENTOS | CASA DE CUIDADOS]



[GRUPO CONEXÃO]



[CURSO DE CUIDADORES]

CAPÍTULO **5**

GESTÃO DE PESSOAS

5.1 – PERFIL DOS COLABORADORES

5.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

5.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

5.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]

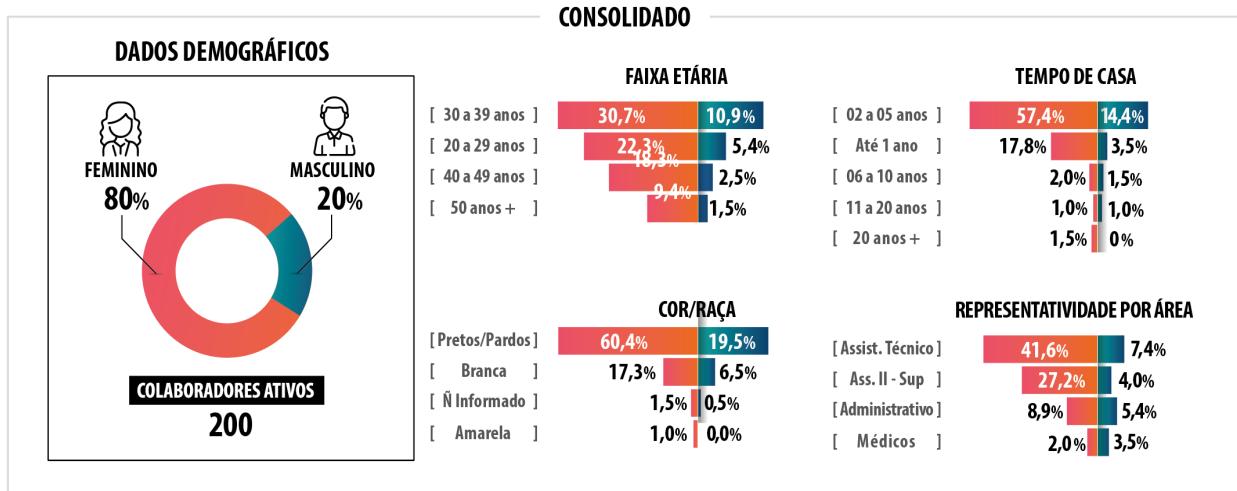


5. GESTÃO DE PESSOAS

5.1 – PERFIL DOS COLABORADORES

A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para a criação de estratégias que reforcem o bom clima organizacional.

[HGWA - ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS]



5.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para a criação de estratégias que reforcem o bom clima organizacional.

[PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES]

O Programa de Desenvolvimento de Líderes no ano de 2024 foi direcionado para o público da Média Gestão do ISGH, composta por Gerentes, Coordenadores, Supervisores. Os temas aplicados foram desenvolvidos através do Programa de Gestão Avançada, com conteúdos voltados à liderança e gestão, dividido em 11 módulos. No eixo da liderança, destaca-se a essência do papel do líder como catalisador de mudanças e um guia inspirador para suas equipes. No eixo da gestão, concentra-se em três aspectos vitais: gestão da mudança, gestão de processos e gestão da rotina diária. Conforme público-alvo, foram disponibilizadas 200 vagas, cujas turmas foram divididas entre as unidades do ISGH, em média 25 líderes em cada unidade. O programa destacado foi prioritariamente voltado aos líderes que não participaram das turmas realizadas em 2023.



[PROGRAMA DE ONBOARDING]

O Programa de Onboarding é a jornada de integração do novo colaborador na instituição, através da apresentação da identidade organizacional, normas e procedimentos da instituição, engajamento e ambientação do colaborador nas rotinas de trabalho. Em continuidade ao modelo aplicado, o programa é realizado em formato híbrido. Os colaboradores das unidades de Fortaleza participam presencialmente no auditório do HGWA, e os colaboradores das unidades do interior, participam online - ao vivo nos auditórios das unidades. Após o encontro inicial os recém-admitidos passam por um período de experiência, com a aplicação de avaliações, treinamentos técnicos, de rotina e essenciais no exercício para o novo cargo.

No ano de 2024 o impacto do programa de onboarding obteve-se pela adesão de 93% dos colaboradores admitidos, com 99% de satisfação entre os parâmetros “ótimo” e “bom”, compreendendo 1.726 colaboradores treinados. Na CCC foram ao todo 42 colaboradores.

5.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

| CCC - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR | | | | | |
|--|-----------------|---------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| EXAMES OCUPACIONAIS | | | | | TOTAL |
| ADMINISSIONAL: 47 | DEMISSİONAL: 11 | MUDANÇA RISCO: 01 | PERIÓDICO: 165 | RETORNO TRABALHO: 08 | AUTO CUIDADO: 231 |
| VACINAS | | | | | TOTAL |
| INFLUENZA: 103 | HEPATITE B: 35 | DIPTERIA TÉTANO: 35 | COVID: 32 | FEBRE AMARELA: 23 | AUTO CUIDADO: 228 |

5.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

O SESMT da CCC esteve à frente de diversas ações institucionais e campanhas ao longo do ano, entre elas Carnaval, ações de bem-estar e autocuidado, ginástica laboral, palestra sobre ergonomia no ambiente de trabalho, além de campanhas mensais como Abril Verde, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul, alinhadas com o SESMT da sede do ISGH e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

Além disso, o SESMT da unidade promoveu diversos treinamentos com foco em um ambiente de trabalho mais seguro, os quais serão mencionados a seguir:

- [NOÇÕES DE NR32 E NOÇÕES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS]** Com carga horária de 30 minutos, a técnica de segurança do trabalho da CCC, Nathalie Dias, promoveu treinamentos com a temática, especialmente para os colaboradores novatos. Os encontros eram promovidos na sala de reuniões do equipamento;
- [NR2]** Foi abordado tópicos como adornos, alimentação, EPI's, cuidados com perfuros cortantes e contemplou funcionários da CCC e equipe de limpeza do Hotel Wirapuru, com carga horária de 60 minutos, em média. Também foram feitos treinamentos no mesmo formato sobre a N17;
- [CIPA]** A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes promoveu treinamentos sobre uso correto de EPIs, incentivo ao adorno zero e promoveu ações de educação em saúde. O grupo também organizou a SIPAT, com atividades educativas, sorteios e palestras motivacionais, além de campanhas sobre ergonomia, uso de equipamentos, saúde mental e bem-estar;
- [ADORNO ZERO]** O treinamento foi destinado a todos os colaboradores da CCC, incluindo os do administrativo. O conteúdo programático envolveu medidas de prevenção de acidentes e incidentes, medidas a serem adotadas pelos trabalhadores no caso de ocorrência de acidentes e incidentes, nos turnos manhã e noite.

CAPÍTULO **6**

ENCERRAMENTO

6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 2024
CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



6. ENCERRAMENTO

6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 foi de conquistas para a Casa de Cuidados do Ceará. A unidade teve um aumento de 20 leitos para atender pacientes com tuberculose advindos do Hospital São José. O trabalho da Casa de Cuidados cresceu cada vez mais.

O equipamento se consolida também por seus projetos com foco na humanização de pacientes. Entre eles estão o “Pôr do sol”(fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais levam pacientes para fazer exercícios ao ar livre no final da tarde), “Da casa ao mar” (pacientes saem dos leitos e são contemplados com um banho de mar), “Sensações” (degustação de uma refeição saudável com valor sentimental de forma assistida pela equipe de saúde e cuidadores) e “Cine Pipoca” (internados assistem a um filme em uma transmissão semelhante a uma experiência no cinema).

O trabalho da Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará ao longo de 2024 demonstrou avanços significativos na gestão de manifestações, promovendo um ambiente de maior transparência, acolhimento e resolução de conflitos. As ações implementadas, como a mediação de conflitos, visitas itinerantes e o fortalecimento do diálogo entre profissionais e usuários, resultaram em uma redução gradual no número de manifestações e uma maior participação dos cidadãos.

A Ouvidoria, por meio de estratégias de conscientização e capacitação, contribuiu para melhorar a qualidade do atendimento e o relacionamento entre a equipe e os familiares/cuidadores. As sugestões e recomendações apresentadas visam aprimorar ainda mais os processos, garantindo um serviço cada vez mais eficaz e acessível a todos os envolvidos. A continuidade dessas práticas e o fortalecimento da comunicação com os usuários são essenciais para a melhoria contínua dos serviços prestados.

A nova equipe da CIPA passou a investir em ações não só de conscientização, mas também de bem-estar para os funcionários, o que manteve a equipe mais engajada. Os valores da Casa de Cuidados vão cada vez mais ao encontro dos valores do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar. São três anos colecionando histórias de superação, com mais de 1400 pacientes assistidos.

O atendimento humanizado não é exclusivo para pacientes. A equipe assistencial do equipamento também acolhe os cuidadores. Os profissionais da CCC promovem grupos para orientar novos cuidadores, com ou sem experiência na função, além de possuir um grupo de escuta para esse público e promover treinamentos e cursos para qualificação profissional dessas pessoas. A qualificação desse público é cada vez mais prioridade, com os cursos de cuidadores e treinamentos, consolidando o trabalho do Núcleo de Educação Permanente.