



HOSPITAL GERAL
DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA



RELATÓRIO DE
GESTÃO

HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA
2020

HGWA SOB GESTÃO ISGH



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

ÍNDICE

MENSAGEM DA DIRETORIA	02
SOBRE O RELATÓRIO	03
1. CAP1 APRESENTAÇÃO	05
1.1 - Quem Somos	05
1.2 - Nossa Missão, Visão e Valores	05
1.3 - Diretoria Executiva do HGWA	05
2. CAP2 PERFORMANCE	08
2.1 - Indicadores Contratuais	08
2.2 - Indicadores Estratégicos	11
2.3 - Desempenho Econômico-Financeiro	11
2.4 - Certificações	11
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	14
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	17
4.1 - Ouvidoria	17
4.2 - Ações Socioambientais (Sustentabilidade, Consumo Consciente)	18
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	21
5.1 - Ensino - Excelência Técnica e Humanização	21
6. GESTÃO DE PESSOAS	22
6.1 - Perfil dos Colaboradores do HGWA	22
6.2 - Campanhas Institucionais	23
6.3 - Ações de Reconhecimento aos Profissionais na Pandemia	23
7. ENCERRAMENTO	26

Mensagem da Diretoria

Podemos dizer que 2020 nos pegou de surpresa com a chegada de um vírus até então desconhecido. Compartilhamos com o mundo a incerteza do diagnóstico, e qual a melhor forma de tratamento, e com o que de fato, estávamos lidando. Fomos entendendo e conhecendo mais sobre o coronavírus que em pouco tempo transformou-se em uma pandemia. Capacitamos nossos profissionais, aumentamos nossa demanda e assistência e o mais importante: salvamos vidas.

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara tornou-se referência nos cuidados aos pacientes internados nas nossas enfermarias e leitos de unidades de tratamento intensivo. Transformamos duas clínicas pediátricas e mais uma clínica de atendimentos clínicos gerais para receber os pacientes que chegavam com os sintomas do vírus conhecido também como SARS-CoV-2. É preciso ressaltar o esforço dos técnicos de enfermagem, dos enfermeiros, dos médicos, dos fisioterapeutas e de todo o corpo clínico que não parou, que se paramentou e entrou em campo com o desejo de salvar a vida de cada paciente que chegou em nossa unidade. Foi formado um time de profissionais incansáveis, que precisaram se distanciar de seus familiares e passar mais tempo no hospital do que em casa.

É preciso lembrar do setor de apoio, todo o administrativo que também não parou. O resultado desse esforço foi percebido na alegria das tantas altas e encontro de pacientes com seus familiares ao deixar nossa unidade curados e receberem alta. Foi um ano da incerteza, mas também de reconhecer e saber que temos uma equipe incrível e empenhada em fazer o melhor aos nossos pacientes.

O sentimento é de gratidão por cada profissional que deu o seu melhor para em meio ao duvidoso, continuarmos nossa excelência em servir e cuidar de cada paciente que entra nesta unidade. Nosso eterno agradecimento para esse momento que jamais será esquecido, nem por nós, profissionais, nem por cada paciente, que por aqui passou, e pode voltar para casa ao encontro de seus entes queridos.

Francisco Denys Briand C. Vieira
Diretor Geral do Hospital Geral Waldemar Alcântara

Sobre o Relatório

Em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual n.º 12.781/97, apresentamos o presente relatório com o objetivo de compartilhar os resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no desenvolvimento das ações realizadas de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2020, no âmbito da Unidade Hospitalar HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA (HGWA), como gesto de transparência para os nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, e a sociedade.

Apresentamos o resultado da gestão e das atividades desenvolvidas na unidade, com base nas metas de produção e nos indicadores pactuados no Contrato de Gestão, firmado entre a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), além de outros destaques e realizações ocorridas no decorrer do ano de 2020.

Capítulo 1

Apresentação

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) possui 323 leitos, realizando em média 700 internações por mês, sendo considerado de grande porte, fica localizado na cidade de Fortaleza, no bairro de Messejana, foi fundado em 26 dezembro de 2002, com a finalidade de prestar serviços de saúde de qualidade em nível secundário aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) referenciados exclusivamente pela Central Estadual de Regulação do Ceará, onde o perfil principal de pacientes é composto predominantemente, por idosos, em especial nas Unidades de Cuidados Especiais, AVC Subagudo e Clínica Médica.



RelGest | 2020

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

[Páginas 05 a 06]

1.1 QUEM SOMOS

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) possui 323 leitos, realizando em média 700 internações por mês, sendo considerado de grande porte, fica localizado na cidade de Fortaleza, no bairro de Messejana, foi fundado em 26 dezembro de 2002, com a finalidade de prestar serviços de saúde de qualidade em nível secundário aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) referenciados exclusivamente pela Central Estadual de Regulação do Ceará, onde o perfil principal de pacientes é composto predominantemente, por idosos, em especial nas Unidades de Cuidados Especiais, AVC Subagudo e Clínica Médica. Nas três unidades, os pacientes têm idade superior a 60 anos. Entre as principais patologias estão AVC e infecções respiratórias.

O HGWA foi o primeiro hospital público do Estado do Ceará a ser gerido por uma Organização Social de Saúde. Desde da sua criação até os dias atuais, o HGWA está sob a gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e, em 2020, completou 18 anos de existência.

Em 2020, o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) manteve o certificado de acreditação com excelência – Nível 3, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). A avaliação reconhece que o HGWA cumpre padrões de qualidade, segurança e gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua.

Nestes 18 anos de existência, o HGWA/ISGH vem demonstrando sistematicamente o cumprimento das metas estabelecidas no contrato de gestão, sempre com foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados.

1.2 - NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES

HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA
2020

NOSSA MISSÃO
Promover a assistência, ensino e pesquisa através do cuidado excelente, inovador, integrado a Rede de Saúde do Estado do Ceará

NOSSA VISÃO
Ser reconhecido nacionalmente em assistência hospitalar e domiciliar, ensino e pesquisa de forma sustentável, inovadora e transparente fortalecendo a Rede de Saúde do Estado do Ceará.

NOSSOS VALORES
*Resultado centrado no cidadão;
Humanização do atendimento;
Valorização das pessoas;
Transparência;
Conhecimento e inovação.*

NOSSO PROPÓSITO
Transformar a saúde para o bem-estar social.

1.3 - DIRETORIA EXECUTIVA DO HGWA:

Francisco Denys Briand Cunha Vieira | Diretor Geral

Thais Lobo Herzer | Diretora de Processos Assistenciais

Carla Fonteles Chaves | Diretor de Gestão e Atendimento Hospitalar

Úrsula Elisabeth Martine Wille Campos | Diretoria Assistencial do SAD

1.4 - MAPA ESTRATÉGICO

HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA

MAPA ESTRATÉGICO 2019 - 2023



PROPÓSITO

Transformar a Saúde para o bem-estar social.



VISÃO

Ser reconhecido nacionalmente em assistência hospitalar e domiciliar, ensino e pesquisa de forma sustentável, inovadora e transparente, fortalecendo a Rede de Saúde do Estado do Ceará.



MISSÃO

Prover a assistência, ensino e pesquisa através do cuidado excelente, inovador, integrado a Rede de Saúde do Estado do Ceará

GOVERNANÇA E GESTÃO

- Aprimorar a comunicação com o usuário, a sociedade e a rede [G3]
- Fortalecer a continuidade do cuidado junto à rede [G1; G2]
- Aprimorar o modelo de gestão para resultados com transparência e integridade [G3]

TECNOLOGIA E PROCESSOS

- Contribuir para o fortalecimento da gestão de acesso ao cuidado [P1]
- Garantir o cuidado individualizado e seguro, através de práticas inovadoras, baseadas em evidências [P1]
- Garantir o controle de infecção com redução da mortalidade relacionada [P10]
- Aprimorar a qualidade dos registros para a melhoria do cuidado [P6; P7; P8]
- Prover soluções digitais para facilitar o acesso, rapidez e conveniência aos usuários [P8]

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

- Aumentar a eficiência na utilização dos recursos
- Desenvolver práticas de gestão sustentáveis

RESULTADOS PARA SOCIEDADE

- Contribuir para o fortalecimento da rede regional de atenção à saúde a fim de garantir o acesso [R1]
- Proporcionar melhor experiência do usuário no processo do cuidado [R1]
- Alcançar resultados de excelência do cuidado ao usuário [R2; R3]
- Promover transformação social tendo a saúde como principal indutor [R4]



VALORES

Resultado centrado no cidadão - Humanização do atendimento - Valorização das pessoas - Transparência - Conhecimento e Inovação



HOSPITAL GERAL
DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA



APRENDIZADO E CRESCIMENTO

- Desenvolver líderes, gestores e times de alta performance [A1]
- Desenvolver projetos de ensino e pesquisa alinhados ao cuidado [A3]
- Cultivar clima organizacional de cooperação e engajamento [R2; R3]

Capítulo 2

Performance

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais de Saúde. Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação. Como instrumento de acompanhamento, o Contrato de Gestão deve permitir a definição e a adoção de estratégias de ação que se mostrem necessárias para oferecer à instituição melhores condições para o atingimento dos objetivos e metas acordados. Além disso, o acompanhamento do desempenho institucional pelo contrato de gestão permite que se definam os objetivos e metas pactuados.



RelGest | 2020

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

[Páginas 08 a 12]

2. PERFORMANCE

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais de Saúde. Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

Como instrumento de acompanhamento, o Contrato de Gestão deve permitir a definição e a adoção de estratégias de ação que se mostrem necessárias para oferecer à instituição melhores condições para o atingimento dos objetivos e metas acordados. Além disso, o acompanhamento do desempenho institucional pelo contrato de gestão permite que se definam os objetivos e metas pactuados.

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 2020, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da divulgação dos resultados sociais/assistenciais e econômico-financeiros auferidos da gestão dos recursos públicos provenientes do Contrato de Gestão, firmado com a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA).

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

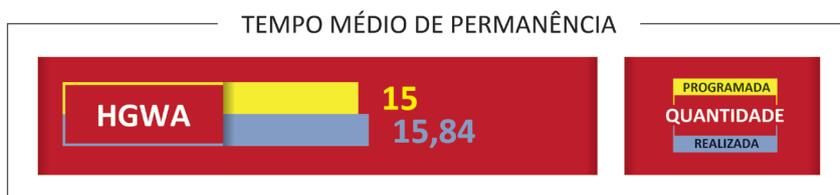
SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL

O resultado do desempenho assistencial busca averiguar efetivamente a consecução dos objetivos estabelecidos na parceria firmada entre o ISGH e o Poder Público Estadual, na gestão da Unidade HGWA, através do desempenho de sua missão social e a persecução das metas e indicadores contratualizados.



TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

O indicador avalia o tempo médio em dias que os pacientes permaneceram internados no hospital. É um indicador de desempenho hospitalar e refere-se a gestão eficiente do leito.



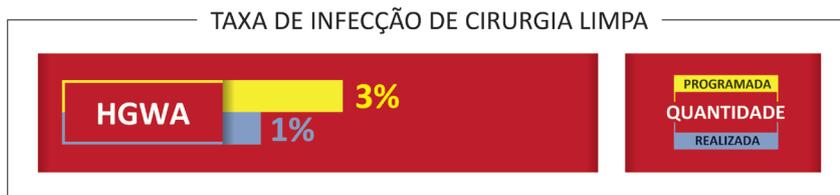
NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os contratos de gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência. Para o ano de 2020 foi pactuado a realização de 24.010 procedimentos cirúrgicos, distribuídos nas unidades hospitalares geridas pelo ISGH, no HGWA o resultado foi o demonstrado foi:



TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

Este indicador apoia na análise de qualidade do procedimento cirúrgico, mensura a quantidade de infecções de cirurgias limpas.



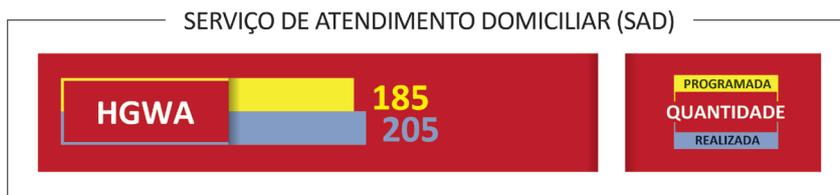
NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS

Os atendimentos ambulatoriais realizados nas unidades hospitalares geridas pelo ISGH são classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”. Em 2020, a meta contratualizada estipulou o número mínimo de 53.112 consultas ambulatoriais a serem realizadas nas unidades, no HGWA o resultado foi:



SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (SAD)

O Serviço de Atendimento Domiciliar tem por objetivo a desospitalização de pacientes crônicos da Unidade de Cuidados Especiais (UCE) do HGWA, que após a alta hospitalar irão necessitar de acompanhamento de equipe multiprofissional. O SAD é avaliado por 02 (duas) frentes de serviços: (1) número de pacientes em atendimento e (2) taxa de reinternação não eletiva.



TAXA DE REINTERNAÇÃO NÃO ELETIVA

Avaliar a assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares desnecessárias e assegurando o tratamento adequado para os pacientes em domicílio. São consideradas as reinternações que não foram planejadas no plano terapêutico e que possivelmente poderiam ser evitadas. Considerar as reinternações referentes a competência.



DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

O indicador avalia a eficácia das ações desenvolvidas com vistas à redução da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.



VAGAS OFERTADAS PARA A RESIDÊNCIA MÉDICA

O HGWA é credenciado para o programa de Residência Médica, o processo de seleção é realizado pela Escola de Saúde Pública na Seleção Unificada da Residência Médica do Estado do Ceará. Os Contratos de Gestão determinam a manutenção do programa com a oferta por especialidade de vagas.



TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A realização da pesquisa de satisfação permite a abertura do diálogo entre a gestão da unidade e a sociedade, a quem se destinam os serviços das Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH, possibilitando uma maior incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.



2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS



2.3 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2020, para a operacionalização da unidade HGWA foi necessária a realização de despesas no montante de R\$ 124.511.944,28, sendo 61,08% de despesas com PESSOAL e 38,92% de despesas OPERACIONAIS.

DESPESAS		ANO 2020
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 76.056.080,40
	Sub-total A	R\$ 76.056.080,40
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R\$ 28.096.972,34
	MEDICAMENTOS	R\$ 6.592.300,40
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 6.570.788,08
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R\$ 66.567,30
	SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 6.045.715,91
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 99.273,01
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 3.825.771,43
	GASES MEDICINAIS	R\$ 969.643,53
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 3.926.912,68
	Operacional - Bloco 2	R\$ 20.358.891,54
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERELIZAÇÃO	R\$ 4.549.884,66
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 3.587.201,18
	RESÍDUOS / INCINERAÇÃO / ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 680.571,75
	EQUIPAMENTOS / SISTEMAS	R\$ 4.876.121,74
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 765.638,51
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 762.204,81
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 853.488,26
	TRANSPORTE	R\$ 1.430.165,82
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 1.087.445,32
	DESPESAS FINANCEIRA / TRIBUTÁRIA	R\$ 20.100,17
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 1.087.339,73
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 658.729,59
	Sub-total B	R\$ 48.455.863,88
TOTAL DESPESAS		R\$ 124.511.944,28

2.4 CERTIFICAÇÕES

O ISGH tem como missão promover a excelência em gestão de saúde e não mede esforços para isso em suas unidades. Por isso, valoriza o reconhecimento das unidades acreditadas e tem se pautado pela qualidade e segurança dos serviços ofertados à população, que se dá através da gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua.

O processo de certificação tem por objetivo promover o aprimoramento contínuo dos processos, em busca pelo reconhecimento da excelência em saúde, através de metodologias de certificação definidas conforme a maturidade de cada unidade.

O HGWA possui nível III ou acreditado com excelência pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), se caracteriza por Atender aos princípios de níveis 1 e 2 e demonstra uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional. A unidade possui certificação de Acreditado com Excelência, nível III, desde junho de 2017, este com validade de 3 anos. Em junho de 2019 o HGWA recebeu visita de manutenção da certificação realizada por instituição acreditadora, mantendo assim o selo de Acreditado com Excelência e em Agosto de 2020 recebeu avaliação remota e foi recertificado como Acreditação com Excelência (Nível 3). No projeto deixado pela instituição acreditadora foram destacados os principais desafios sistêmicos da unidade, conforme os requisitos de orientação do Manual da ONA versão 2014, já com o olhar no novo manual 2018-2022, pois a próxima visita de recertificação será baseado no mesmo.

PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES OBTIDAS PELO HGWA:

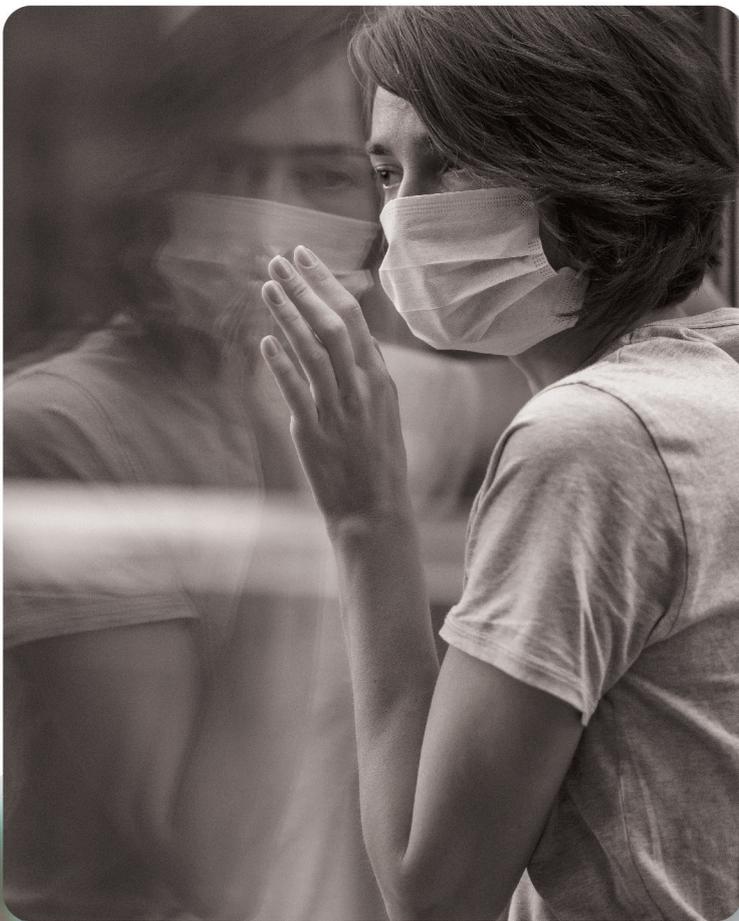


Capítulo 3

Pandemia Coronavírus

O ano de 2020 foi marcado por um grande desafio no sistema brasileiro e mundial de saúde, em Março de 2020 surgiram os primeiros casos de coronavírus, sendo decretado em 16 de Março pelo governo do estado do Ceará, situação de emergência em saúde, por meio do Decreto nº 33.510, e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus.

Diante da urgência, os hospitais tiveram que se preparar para o atendimento da doença do coronavírus, reorganizando a estrutura de leitos de terapia intensiva, leitos de isolamento, provimento de respiradores, equipamento de proteção individual, aquisição de testes para detecção, confirmação do diagnóstico e fluxo de atendimento.



RelGest | 2020

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

[Páginas 14 a 15]

3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

O ano de 2020 foi marcado por um grande desafio no sistema brasileiro e mundial de saúde, em Março de 2020 surgiram os primeiros casos de coronavírus, sendo decretado em 16 de Março pelo governo do estado do Ceará, situação de emergência em saúde, por meio do Decreto nº 33.510, e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus. Diante da urgência, os hospitais tiveram que se preparar para o atendimento da doença do coronavírus, reorganizando a estrutura de leitos de terapia intensiva, leitos de isolamento, provimento de respiradores, equipamento de proteção individual, aquisição de testes para detecção, confirmação do diagnóstico e fluxo de atendimento.

A pandemia resultou em um grande desafio para o atendimento hospitalar, que precisou equilibrar a organização do atendimento para casos do novo coronavírus, dos demais pacientes eletivos e de urgência, além do fluxo de visitas e acompanhantes, considerando as necessidades de cuidado do paciente e o risco de transmissão do vírus.

Diante do atual decreto iniciamos diversas ações estruturadas no HGWA, como: redução do fluxo de pessoas nas instituições; suspensão das cirurgias eletivas/ambulatório; orientação de isolamento para colaboradores que retornaram de viagens nos últimos 14 dias; suspensão de férias dos colaboradores; preparação para estrutura de referência aos pacientes graves acometidos pela doença; ampliação dos leitos de UTI como retaguarda.

PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES NO ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Os desafios do enfrentamento da COVID-19 foram diversos, a pandemia expôs a necessidade de fortalecermos a gestão da saúde e a importância de fazer uma Operação Sustentável, dos principais pontos críticos que foram trabalhados com máximo de atenção, podemos citar:

- Fluxos cruzados, com risco de contaminação;
- Tratamento do paciente COVID (Paciente Enfermaria com perfil de UTI);
- Falta de mão de obra qualificada e falta de profissionais na sua totalidade;
- Superlotação do sistema de saúde;
- Logística de insumos; Aumento de consumo; Risco de falta de insumo devido ao desabastecimento da indústria;
- Disponibilidade de equipamentos médicos e de Tecnologia;

Diante dos inúmeros desafios encontrados no novo cenário se fez necessário assegurar uma estrutura resiliente, assim foram criadas diversas estratégias para o bom funcionamento da unidade hospitalar, como: realizar uma boa gestão estratégica, gestão da estrutura e gestão Sustentável, para isso a Elaboração do Plano de Contingência foi fundamental, assim como dos Canais de comunicação rápidos para agilizar nas tomadas de decisão, das adequações dos fluxos de atendimentos, da formulação de diretrizes relacionadas ao manejo da COVID-19, não deixando de citar os treinamentos, capacitação das pessoas e a integração de forma ágil e segura, do fortalecimento das Práticas de Segurança, realizando com segurança as mudanças físicas e estruturais necessárias, formulação dos novos fluxos específicos para COVID-19 em relação aos atendimentos na emergência.

A Ampliação de leitos, como estratégia para aumento de leitos COVID, foi fundamental para o desafogo do sistema de saúde. O cancelamento das cirurgias eletivas, leitos clínicos e de pediatria sendo transformados em clínicas e UTIs COVID, foi uma estratégia para atender a alta demanda de pacientes adultos graves.

PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Obedecendo às orientações das entidades públicas de saúde, foi realizado um plano de contingência que apresenta as definições para resposta e estrutura a ser configurada nas unidades, assim como as orientações baseadas na legislação vigente e nas informações atualmente disponíveis, referente ao COVID-19, em alinhamento com as diretrizes do Ministério da Saúde e Secretaria de Saúde do Estado Ceará. As diretrizes contidas no plano foram adotadas e seguidas pelas unidades assistenciais geridas pelo ISGH.



AMPLIAÇÃO DE LEITOS

Devido ao grande número de casos e infecções causados pelo coronavírus tivemos um aumento de leitos expressivo de terapia intensiva e unidade de internação COVID em todas as nossas unidades hospitalares, no HGWA tivemos a substituição dos 66 leitos de enfermaria da pediatria para leitos de atendimento COVID, mais 35 leitos da clínica médica 3, somando 101 leitos exclusivamente COVID. Já na UTI, tivemos 20 leitos exclusivos para COVID:

AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19:

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) se destaca pelo atendimento a idosos institucionalizados pelo Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD em abrigos de Fortaleza.

23 Mar 2020

Serviço Do Hospital Waldemar Alcântara Atende Abrigos De Idosos

Assessoria de Imprensa - HGWA por Edgeres Nogueira



Devido à pandemia de Covid-19, o Serviço de Assistência Domiciliar (SAD) do Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) está prestando auxílio a 19 abrigos de idosos em Fortaleza.

As atividades tiveram início no dia 22 de abril e atendem a uma demanda apresentada pela Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa). A atuação do SAD nos abrigos inclui visitas e orientações sobre prevenção e cuidados com pacientes que apresentem sintomas de infecção pelo novo coronavírus.

"Os idosos são o público mais vulnerável ao novo coronavírus e possuem o maior risco de mortalidade, sobretudo os pacientes crônicos. Nem todos os idosos que vivem em abrigos possuem uma boa assistência de saúde, são poucos os que dispõem de plano de saúde. Na necessidade de internação, auxiliamos na regulação. Já os casos que não têm indicação de atendimento hospitalar são cuidados e orientados pelo SAD. Isso dá maior segurança aos abrigos, pois sabem para onde ligar em busca de assistência", explica a Dra Ursula Wille Campos, diretora de Processos Assistenciais do HGWA.

A equipe responsável pelas visitas é composta de dois geriatras, dois enfermeiros e um assistente social, apoiados pelas demais equipes do SAD. Ao todo, são acompanhados 690 idosos. Desde o início dos atendimentos, 91 idosos apresentaram sintomas correspondentes à Covid-19. O serviço também realiza testes para detecção da doença.

Compartilhar:



Capítulo 4

Responsabilidade Social

O conceito de responsabilidade social trabalhado pelo ISGH e suas Unidades de Negócios consiste na adoção de posturas, práticas e ações voltadas à promoção do bem estar social, perpassando pelos aspectos e benefícios dirigidos aos pacientes, acompanhantes, colaboradores, comunidade e meio ambiente. A essência da responsabilidade social está em adotar atitudes benéficas e proativas para a sociedade e o meio ambiente.



RelGest | 2020

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

[Páginas 17 a 18]

4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O conceito de responsabilidade social trabalhado pelo ISGH e suas Unidades de Negócios consiste na adoção de posturas, práticas e ações voltadas à promoção do bem estar social, perpassando pelos aspectos e benefícios dirigidos aos pacientes, acompanhantes, colaboradores, comunidade e meio ambiente. A essência da responsabilidade social está em adotar atitudes benéficas e proativas para a sociedade e o meio ambiente.

4.1 OUVIDORIA

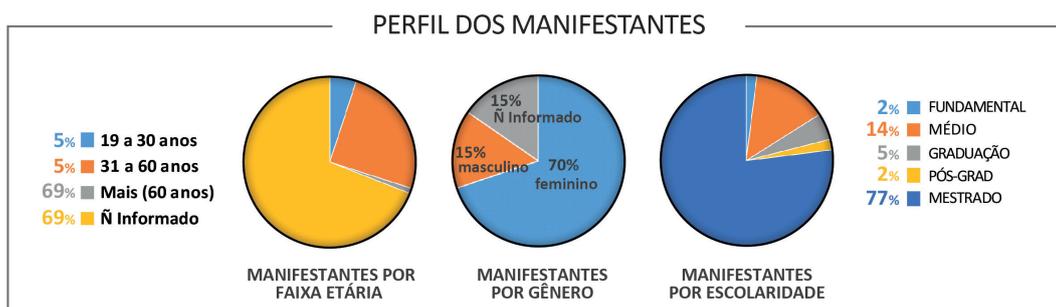
PERFIL DOS MANIFESTANTES:

O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referente ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestações na Ouvidoria.

SEXO - A análise dos dados coletados das (1.624; 1.608-anteriormente) manifestações registradas no ano de 2020 indicam que as mulheres ainda são as que mais acessam nossos serviços, correspondendo a um total de 70% dos manifestantes, os homens representaram (15%; 19%), e (15%; 13%) não informaram.

IDADE - No tocante a faixa etária, tivemos como predominância pessoas com a faixa etária de (31 a 60 anos) que correspondem a (25%;24%-anterior) dos manifestantes. Também houve uma boa participação do índice de manifestantes de (19 a 30 anos) com (5%;6%), sendo então estas duas faixas etárias a representação do perfil dos participantes. Os (69%) correspondem aos manifestantes não identificados que advêm das manifestações das caixas de coletas, e dos meios eletrônicos: e-mail e Ceará Transparente, registradas sozinhas pelo usuário. Conforme o gráfico abaixo.

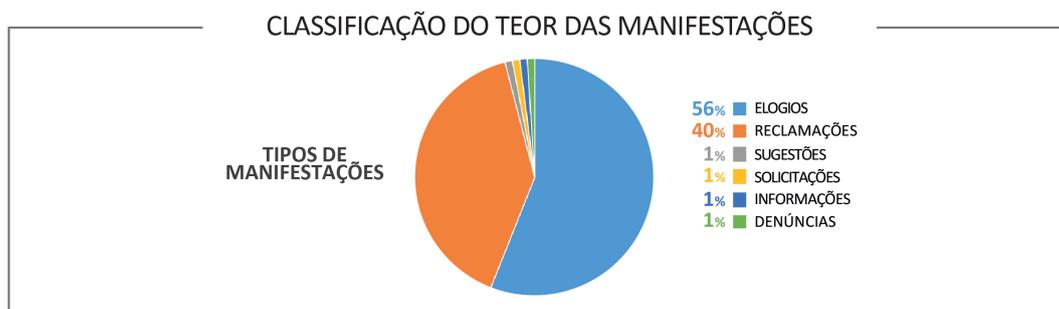
ESCOLARIDADE - Quanto ao grau de instrução verifica-se uma variedade do nível de escolaridade com predominância do ensino médio, representando (14%; 17%-anterior) e aumento do nível superior com (5%; 6%-anterior). Os não informados correspondem às caixas de coleta com (77%; 71%) que geralmente é o meio de entrada mais utilizado por pacientes internados que não podem ausentar-se, e acompanhantes que preferem não deixá-los sozinhos.



TIPO DE MANIFESTAÇÕES

Quanto a classificação da manifestação que representa a sua natureza, conforme os dados do gráfico abaixo das 1.624 manifestações recebidas durante o ano de 2020, tivemos a prevalência dos elogios com (900) registros representando (56%; 54%-anterior), seguidos das reclamações com (40%; 42%-anterior).

Apesar da pandemia pelo Coronavírus (COVID-19), e as dificuldades enfrentadas na saúde mundialmente conseguimos assim como no ano de 2019 garantir a qualidade nos serviços ofertados, e receber os elogios que são um referencial da nossa instituição e um reconhecimento aos colaboradores e gestores do HGWA.



AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

- Acompanhar a pesquisa de satisfação em parceria com serviço social com busca ativa das manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, e parceria na elaboração do relatório de satisfação mensal;
- Entregar certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados pelos cidadãos;
- Utilização da ferramenta da lista de transmissão, e intranet para divulgação das fotos e nomes dos mais elogiados na ouvidoria;
- Apoiar na realização do evento de comemoração em homenagem aos colaboradores mais elogiados na ouvidoria, que no final do ano os 10 mais elogiados recebem premiação, e um jantar/almoço com a direção/ouvidoria/gestores;
- Participar do Programa Cidadão Consciente em parceria com serviço social realizando reuniões semanais com divulgação dos serviços de saúde da Instituição, divulgação do serviço de Ouvidoria, e direitos e deveres do cidadão. (no momento suspenso devido a pandemia pela Covid-19);
- Organizar e realizar Bazar Solidário em parceria com serviço social e Direção; arrecadando doações para custear as ações de humanização na instituição para usuários e colaboradores. (no momento suspenso, devido a pandemia da covid-19);
- Apoiar as ações do trabalho com artes para acompanhantes/usuários: O “Projeto Acompanhar faz bem” da iniciativa da Comissão de Segurança do Paciente (COSEP) é realizado pelo Núcleo de Gestão e Segurança do Paciente (NUGESP) e apoio do Instituto Borboleta e da Ouvidoria;
- Participar no Projeto do grupo de mediação de conflitos, um projeto piloto realizado na pediatria com a participação do (serviço social, ouvidoria, psicologia, coordenador do setor e coordenador NAC). O projeto é voltado para o apoio aos profissionais, e acompanhantes realizando acompanhamento de casos conflituosos entre equipe/acompanhantes, que sob estresse causam conflitos;
- Elaborar relatórios de gestão para servir de apoio às instâncias competentes na tomada de decisão;
- Levar ao conhecimento do cidadão o serviço de Ouvidoria, por meio de ações de divulgação.

4.2 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS (SUSTENTABILIDADE, CONSUMO CONSCIENTE E ETC...)

[GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SERVIÇO DE SAÚDE DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE]

Os resíduos de saúde depois de gerados são divididos por grupo de resíduos, acondicionados no depósito de resíduos do HGWA e depois recolhidos para o destino ambientalmente adequado de acordo com a legislação.

[PROJETO HORTA]

Manutenção da horta com plantação de hortaliças, legumes e ervas. O uso do que é colhido é voltado para o consumo interno na unidade.

Capítulo 5

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 a 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 2020, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do HGWA, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.



RelGest | 2020

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

5.1 ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO | LINHA DE PESQUISA:

Em parceria com o ISGH no decorrer do ano de 2020, a Diretoria de Ensino e Pesquisa prestou assistência às unidades referente à parte documental, informações e análise do desenvolvimento das etapas dos projetos científicos, e também 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 108 projetos científicos compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 35 (32,41%) realizados pelo HGWA.

Durante o ano de 2020, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em cinco segmentos denominados linhas estratégicas, conforme figura:

Foram registrados 108 projetos científicos compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 35 (32,41%) realizados pelo HGWA.

Durante o ano de 2020, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em cinco segmentos denominados linhas estratégicas, conforme tabela ao lado:

PROJETOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS HGWA 2020	LINHAS	HGWA
	GESTÃO EM SAÚDE	04
GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	10	
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	03	
CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	14	
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	02	

[TREINAMENTOS:]

[**12.FEV.2020**] – Escola de Saúde Pública do Ceará – 1ª Conferência para profissionais de Saúde da Rede Sesa e ISGH para apreendermos sobre o Sarcov 2 com Dr Kenny Colares. Participação da equipe do centro de estudos como ouvintes da conferência.

[**06, 09 e 11.MAR.2020**] – Web Conferência sobre o Corona Vírus/ Sarcov 2 para Profissionais de Saúde do ISGH com transmissão em tempo real no auditório do HGWA. Após a vídeo-aula, foram tiradas as dúvidas dos Profissionais de Saúde com a Equipe da CCIH HGWA.

[**23.MAR.2020**] – TREINAMENTO PARAMENTAÇÃO E DESPARAMENTAÇÃO – EPIS COVID

Treinamento no Auditório Principal – 02 turmas manhã, 03 turmas a tarde e 03 turmas a noite Somando: 27 Médicos, 19 Enfermeiros, 62 Técnicos de Enfermagem, 15 Fisioterapeutas, 03 Fonos, 13 de outras profissões, totalizando 139 profissionais treinados.

[**31.MAR.2020**] – TREINAMENTO INTUBAÇÃO SISTEMA FECHADO PARA PACIENTE COVID 19

Participação da Equipe da SESA - Dra Isabela e Dr Fabricio

Primeiro Momento: Vídeos realizados na ESP – CE, visualizados pelo canal do youtube Segundo Momento: Oficinas com material para intubação e boneco (Simulação Realística) Somando: 09 Médicos, 05 Técnicos de Enfermagem, totalizando 14 profissionais treinados.

[**18.ABR.2020**] – TREINAMENTO PARAMENTAÇÃO, ASPIRAÇÃO E EXTUBAÇÃO PARA PACIENTE COVID 19 (Fisioterapeuta Arnislane). Somando: 07 Enfermeiros, 14 fisioterapeuta, totalizando 21 profissionais treinados.

[**12 a 14.MAI.2020**] – SEMANA DOS ENFERMEIROS

Oficina 1: Coleta laboratorial do paciente com covid (Biomédico Bruno)

Oficina 2: Treinamento Prona (Fisioterapeutas Arnislane e Carlos Henrique)

Oficina 3: Intubação Sistema Fechado Covid 19 (Dr Julimar e Dr Ricardo Falcão – Coordenadores de Enfermagem e Centro de Estudos)

Treinamento anterior com Biomédico Bruno: 33 enfermeiros treinados

Somando: 89 Enfermeiros, totalizando 122 profissionais treinados

[**23.JUN.2020**] – TREINAMENTO CRICOTIREOIDECTOMIA (Modelo para Técnica Operatória)

EMERGÊNCIA PARA PACIENTE COVID 19. Somando: 03 Médico e 02 Internos -

totalizando 05 profissionais treinados.

Capítulo 6

Gestão de Pessoas

A área de Gestão de Pessoas do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH, através de políticas voltadas para o autodesenvolvimento e oportunidades de crescimento profissional de seus colaboradores, oferece práticas gerenciais que oportunizam o desenvolvimento individual e institucional nos espaços de aprendizagem proporcionados pela instituição.



RelGest | 2020

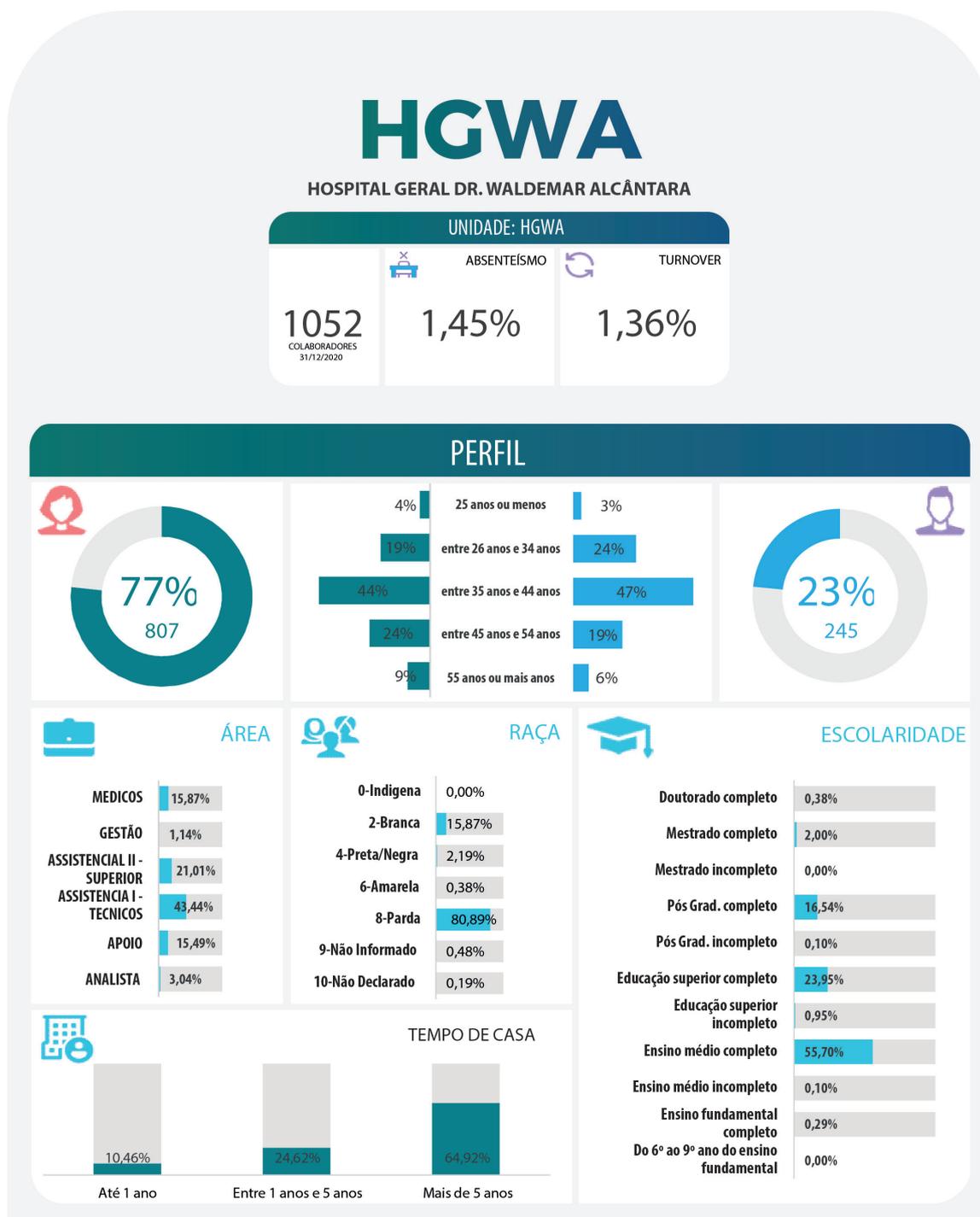
Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

[Páginas 22 a 24]

6. GESTÃO DE PESSOAS

A área de Gestão de Pessoas do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH, através de políticas voltadas para o autodesenvolvimento e oportunidades de crescimento profissional de seus colaboradores, oferece práticas gerenciais que oportunizam o desenvolvimento individual e institucional nos espaços de aprendizagem proporcionados pela instituição.

6.1 PERFIL DOS COLABORADORES DO HGWA



6.2 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

[JANEIRO]

Foram realizadas ações envolvendo treinamentos sobre ergonomia (regulagem do apoio de pé), fluxograma de acidente com material biológico, descarte de resíduos/perfurocortantes e NR 32.

[MARÇO]

Em comemoração ao Dia da Mulher o SESMT e o RH em parceria realizaram eventos onde foram realizadas visitas com psicólogos convidados, tendo a dinâmica do copo, que tem como mensagem mostrar a importância da valorização das pequenas coisas da vida. Também tiveram neste evento, dia da beleza, educação em saúde com profissional mastologista para colaboradores e acompanhantes, atividade laboral e sorteio de brindes.

[SETEMBRO]

No mês de alusão a prevenção do suicídio o Núcleo de Recursos Humanos levaram de maneira sutil mensagens positivas e de ânimo que pudessem impactar de forma positiva o dia dos colaboradores. Para isso, foram deixadas perto dos relógios de ponto, caixas cheias de balões amarelos, nas caixas estavam escritas as frases “Ei você, estoure um balão e saiba que sua vida é importante”. Em cada balão havia uma frase de incentivo, de perseverança com o intuito de proporcionar aos colaboradores um momento reflexão.

[OUTUBRO]

Entre os dias 20 e 26 de Outubro, as colaboradas do HGWA foram contempladas com momentos pensados exclusivamente para elas. Com foco na Campanha OUTUBRO ROSA, um momento voltado para o cuidado com a mulher, o Núcleo de Gestão de Pessoas realizou ações voltadas para a autoestima da mulher. De 20 a 22 de Outubro foram realizados mini cursos de automaquiagem com parceria da marca Ruby Rose Ceará, após as aulas as participantes receberam certificado de participação.

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO AOS PROFISSIONAIS NA PANDEMIA

O HGWA como forma de agradecimento e reconhecimento por todo trabalho e dedicação prestados a todas as vidas que foram salvas no combate à COVID-19, murais foram montados com alguns momentos marcantes dos bravos heróis que formam as equipes do Hospital Geral Waldemar Alcântara, unidade gerida pelo ISGH.



6.4 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (MENTAL E EMOCIONAL)

[ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA AOS PACIENTES E FAMILIARES/CUIDADORES]

- Teleatendimento psicológico com as família de pacientes internados sem acompanhantes (COVID e não-COVID);
- Confecção e distribuição de livro de atividades para pacientes com COVID;
- Visitas virtuais com uso de tablet institucional (videochamadas, ligações ou transmissão de áudios) com os pacientes sem acompanhantes (COVID e não-COVID) e seus familiares;
- Confecção de cartão com foto de Natal para bebês e crianças do CETIP e da UCE pediátrica;
- Oficina sobre psicopatologia com as estagiárias de psicologia hospitalar da instituição.

[ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA AOS FUNCIONÁRIOS DO HGWA]

- Integração no grupo de Gestão de Pessoas (com RH, DP, Centro de Estudos e SESMT);
- Pesquisa institucional sobre propostas de ações de saúde mental aos funcionários (Google forms);
- Consolidação do projeto de atendimento psicológico aos colaboradores (“Cuidar e ser cuidado”):
- plantão psicológico, encaminhamento de funcionários para atendimento via SESMT e rodas de conversas no setor.

[ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS AOS COLABORADORES]

- Durante o ano de 2020 foram atendidos cerca de 393 colaboradores em todas as unidades geridas pelo ISGH, sendo 152 o número de atendimentos no HGWA;

Capítulo 7

Encerramento

O ano de 2020 encerrou após o início de uma pandemia e a continuidade das medidas de restrições impostas diante do surgimento do coronavírus. O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) necessitou mudar fluxos, precisou realizar novas contratações temporárias e aumentar o contingente de apoio e cuidados básicos. Durante o ano, os profissionais de saúde também foram treinados e capacitados para atuar diante da COVID-19, redobrando os cuidados com uso de máscara, paramentações entre outras atividades.



RelGest | 2020

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara

[Página 26]

7. ENCERRAMENTO

O ano de 2020 encerrou após o início de uma pandemia e a continuidade das medidas de restrições impostas diante do surgimento do coronavírus. O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) necessitou mudar fluxos, precisou realizar novas contratações temporárias e aumentar o contingente de apoio e cuidados básicos. Durante o ano, os profissionais de saúde também foram treinados e capacitados para atuar diante da COVID-19, redobrando os cuidados com uso de máscara, paramentações entre outras atividades. O HGWA também ofertou a seus colaboradores o atendimento psicológico, que recebeu uma demanda maior de profissionais em busca de atendimento e acolhimento.

Foram formadas diversas turmas, em diferentes horários, de profissionais que puderam participar de treinamentos específicos na forma correta de tratar pacientes com o coronavírus. Diante desse quadro, alguns fluxos mudaram, eventos e ações festivos deixaram de ser celebrados e algumas ações em curso tiveram que serem pausadas com a prioridade de cada profissional de voltar para o cuidado integral com os pacientes e evitar assim, também, aglomerações. Entretanto, não deixamos de continuar com nosso apoio psicológico, nossas ações sociais, ambientais e o calendário de saúde anual.

Durante o ano, o HGWA manteve sua certificação nível 3 após passar pela avaliação da ONA. No projeto deixado pela instituição acreditadora foram destacados os principais desafios sistêmicos da unidade, conforme os requisitos de orientação do Manual da ONA versão 2014, já com o olhar no novo manual 2018-2022.

O presente relatório tem como intuito evidenciar as ações, os feitos e resultados, além dos desafios enfrentados pela unidade durante a chegada do coronavírus. Os números, os resultados e rotina necessitaram de uma mudança necessária para o total desdobramento de cuidados. A unidade manteve sua excelência no cuidado, mostrou sua importância como equipamento de saúde da rede pública estadual, gerida pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) e cumpriu o seu papel de transformar a saúde para o bem-estar social.