



HOSPITAL GERAL
DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA



RELATÓRIO ANUAL

HGWA SOB GESTÃO ISGH

2021



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 - Mapa Estratégico	05
1.2 - Nossa Missão, Visão e Valores	06
1.3 - Diretoria Executiva do HGWA	06
2. CAP2 PERFORMANCE	08
2.1 - Indicadores Contratuais	08
2.2 - Indicadores Estratégicos	10
2.3 - Desempenho Econômico-Financeiro	11
2.4 - Certificações	11
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	14
3.1 - Ações em Destaque Covid-19	14
3.2 - Contingência Cronograma	14
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	16
4.1 - Ouvidoria	16
4.2 - Ações Socioambientais (Sustentabilidade, Consumo Consciente)	17
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	19
5.1 - Ensino - Excelência Técnica e Humanização	19
5.2 - Capacitação de Gestores e Colaboradores	20
6. GESTÃO DE PESSOAS	24
6.1 - Perfil dos Colaboradores do HGWA	24
6.2 - Campanhas Institucionais	25
6.3 - Ações de Reconhecimento aos Profissionais na Pandemia	26
7. ENCERRAMENTO	28

MENSAGEM DA **DIRETORIA**

É preciso começar esse relatório agradecendo a todos os profissionais de saúde e administrativo que atuaram no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) no ano de 2021. Um ano seguido de uma pandemia, que encerrou sua primeira onda, mas continuou com uma segunda onda com uma intensidade grave. Para passar por esse momento, foi essencial a dedicação e o trabalho de cada um que se doou para cuidar dos pacientes, dos fluxos e do cotidiano operacional da unidade, que não parou em nenhum momento.

O HGWA continuou sendo referência no atendimento aos pacientes COVID-19. No decorrer do ano, houve ampliação de leitos e a abertura de um hospital de campanha. As enfermarias pediátricas deram lugar aos pacientes COVID-19, os profissionais médicos da pediatria passaram a formar a equipe de comunicação ligando diariamente para os familiares dos pacientes internados para informar os boletins médicos. Em abril, recebemos mais 35 leitos exclusivos para pacientes positivos, foram ao todo, 234 leitos exclusivos para Covid-19, sendo 208 de enfermaria e 26 de Unidade de Terapia Intensiva (UTIs).

É preciso destacar que foi no início de 2021 que recebemos as primeiras doses da vacina contra o COVID-19. Conseguimos receber a vacinação, da primeira dose, em nossa unidade, ofertando para todos os profissionais da casa. Foi um reforço e alívio para os profissionais que se sentiram mais confiantes na linha de frente combatendo o vírus que até então já havia se tornado mais conhecido.

A chegada do capacete Elmo, com treinamentos intensivos e uso do equipamento, que também chegou para auxiliar no tratamento dos pacientes, foi algo presente durante todo o ano. Ofertamos ainda plantão psicológico para os nossos profissionais, ações de conforto, de humanização e atenção a todos os nossos pacientes.

Em meados de 2021, com a pandemia perdendo a força, fomos retomando algumas ações normais do nosso dia a dia, entre elas, destaco a chegada do projeto Paciente Seguro, em parceria com o Hospital Moinhos de Vento, do Proadi-SUS, com duração de um ano, visando os protocolos de segurança do paciente. Em setembro, tivemos ainda a conquista da manutenção de nossa acreditação em excelência nível 3.

Foi um ano em que ganhamos força, tivemos a sensação da união de nossa equipe e a conquista de comemorar muitas altas de nossos pacientes acometidos pelo COVID-19. Um exemplo de que 'juntos somos mais fortes', a nossa frase mais ouvida e tida como lema. Na certeza que promovemos a saúde para o bem-estar social.

Francisco Denys Briand C. Vieira

Diretor Geral
Hospital Geral Dr.
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 2021, 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 2021.

CAPÍTULO **1**

APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - ONDE ESTAMOS

1.4 - DESTAQUES

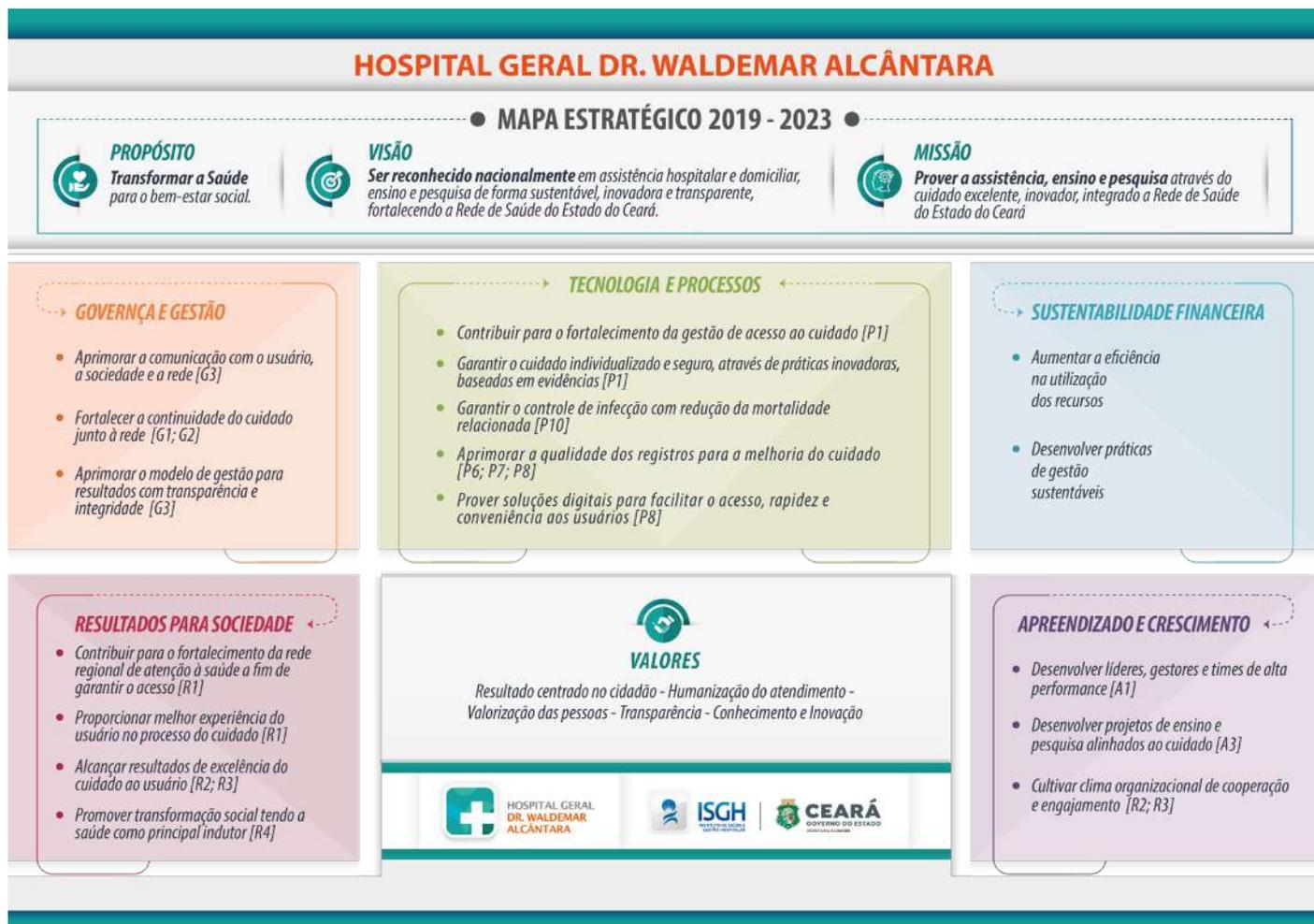


1.1 QUEM SOMOS

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 2021, completou 19 anos de existência. Em 2021, 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 19 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 - MAPA ESTRATÉGICO



1.3 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

The infographic features a central image of a smiling man in a white shirt and tie, pointing towards the text. To the left is the hospital's logo (a green cross) and the text 'HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA' and '2021'. The text is organized into four sections: 'NOSSA MISSÃO', 'NOSSA VISÃO', 'NOSSOS VALORES', and 'NOSSO PROPÓSITO'.

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.

1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA DO HGWA:

Francisco Denys Briand Cunha Vieira | Diretor Geral

Thais Lobo Herzer | Diretora de Processos Assistenciais

Carla Fonteles Chaves | Diretora de Gestão e Atendimento Hospitalar

Úrsula Elisabeth Martine Wille Campos | Diretoria Assistencial do SAD

CAPÍTULO **2** | **PERFORMANCE**

2.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

2.2 - INDICADORES ESTRATÉGICOS

2.3 - RESULTADOS ECONÔMICOS-FINANCEIRO

2.4 - CERTIFICAÇÕES



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 da Saúde, em que os objetivos são definidos por aquela, e estas devem empregar toda sua expertise em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados.

Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia da gestão e eficiência no emprego dos recursos públicos, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

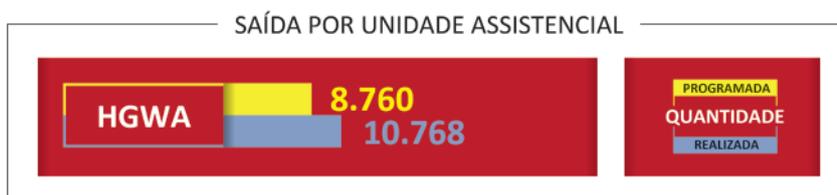
O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 2021, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da divulgação dos resultados assistenciais e econômico-financeiros auferidos na gestão dos recursos públicos provenientes dos Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará e o Município de Fortaleza.

Outros resultados de impacto para as unidades são os relacionados aos objetivos estratégicos, que impactam no alcance da visão de futuro institucional, estes são avaliados através dos indicadores estratégicos que foram definidos no planejamento estratégico de cada unidade.

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL

Os Contratos de Gestão definem o número mínimo de saídas a serem realizadas no período contratualizado, com o objetivo de quantificar os atendimentos realizados nas unidades hospitalares. O indicador considera as saídas dos pacientes das unidades assistenciais por alta, evasão, desistência do tratamento, transferência interna, transferências externas ou óbito.



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 2021 foi pactuado a realização de 24.492 procedimentos cirúrgicos, distribuídos nas unidades HGWA, HRC, HRN e HRSC, com o alcance do seguinte resultado:



TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

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



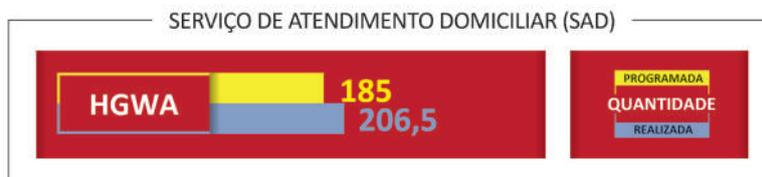
NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS

Os atendimentos ambulatoriais realizados nas unidades hospitalares geridas pelo ISGH são classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”. Em 2021, a meta contratualizada estipulou o número mínimo de 38.922 consultas ambulatoriais a serem realizadas nas unidades, com o alcance do seguinte resultado:



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

As Unidades Hospitalares HGWA e HRC são credenciadas para os programas de Residência Médica, em que os processos de seleção são realizados 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 2021
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 88.945.452,44
	<i>Sub-total A</i>	<i>R\$ 88.945.452,44</i>
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R\$ 41.755.910,26
	MEDICAMENTOS	R\$ 11.013.179,00
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 10.028.404,68
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R\$ 81.277,97
	SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 7.891.941,56
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 1.639.217,80
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 4.927.037,11
	GASES MEDICINAIS	R\$ 1.555.602,72
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 4.619.249,42
	Operacional - Bloco 2	R\$ 23.272.958,06
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV.E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 5.071.717,88
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 3.637.176,83
	RESÍDUOS / INCINERAÇÃO / ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 1.087.694,42
	EQUIPAMENTOS / SISTEMAS	R\$ 3.957.763,41
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 912.133,99
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 1.008.360,37
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 942.644,35
	TRANSPORTE	R\$ 946.896,60
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 2.980.187,56
	DESPESAS FINANCEIRA / TRIBUTÁRIA	R\$ 416.634,38
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 1.965.883,29
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 345.864,98	
<i>Sub-total B</i>	<i>R\$ 65.028.868,32</i>	
TOTAL DESPESAS		R\$ 153.974.320,76

RECURSOS	ANO 2021
CTR DE GESTÃO/Aditivos	R\$ 146.309.680,09
Ressarcimento CTR Gestão	R\$ 1.489.420,78
DOAÇÕES	R\$ 528.301,67
REND APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 176.559,75
TOTAL	R\$ 148.503.962,29

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.

Em setembro de 2021, o HOSPITAL GERAL DR WALDEMAR ALCÂNTARA (HGWA) recebeu a avaliação remota de manutenção, onde se manteve com o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3) e manteve o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis. Ser acreditado com excelência significa atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, possuir uma gestão integrada com fluidez dos processos, e uma cultura organizacional de melhoria contínua, com maturidade institucional.

O HGWA recebeu ainda em julho a visita das representantes do projeto Paciente Seguro para dar início à parceria, que teve por objetivo reforçar os cuidados e a segurança dos pacientes. Desenvolvido pelo Hospital Moinhos de Vento, do Rio Grande do Sul, com apoio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), apenas três hospitais no Ceará foram selecionados para participar da iniciativa.

Com duração de um ano, 18 hospitais do Brasil participam deste primeiro ciclo. Após o encontro inicial, serão realizadas outras visitas presenciais, reuniões virtuais e uma capacitação sobre o modelo e projeto de melhoria. Além disso, ao longo do andamento da iniciativa, as unidades podem tirar dúvidas e trocar experiências com a organização e demais hospitais participantes por meio de um grupo de WhatsApp.

PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES OBTIDAS PELO HGWA:



CAPÍTULO **3** | **PANDEMIA
CORONAVÍRUS**

3.1 - AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

3.2 - CONTINGÊNCIA | CRONOGRAMA



3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

3.1 AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

ANEXO - COVID 5

Em março foi inaugurada uma unidade somente dedicada a pacientes COVID-19. O Hospital Geral Waldemar Alcântara ganhou mais 37 leitos de enfermaria para atendimento exclusivo para pacientes com Covid-19.

UNIDADE DE CAMPANHA

Em abril foram entregues mais 35 leitos de enfermaria na unidade de campanha anexa ao Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), ampliando a capacidade de atendimento do hospital para 234 leitos exclusivos para Covid-19, dos 323 leitos da unidade.

ENTREGA LIVRINHOS - PACIENTES COVID

Em maio a equipe de Psicologia do HGWA criou passatempos para pacientes aguardarem a recuperação total da doença de uma forma menos dolorosa. Em formato de livros, as atividades são distribuídas gratuitamente nas Enfermarias e Unidades de Terapia Intensiva (UTI) Covid da unidade.

3.2 CONTINGÊNCIA | CRONOGRAMA

| JANEIRO |

26/01/2021 - Abertura da UTI Pediátrica COVID

| FEVEREIRO |

16/02/2021 - Abertura da Clínica COVID 1

| MARÇO |

02/03/2021 - Abertura da Clínica COVID 2

09/03/2021 - Abertura da UTI Adulto COVID 2

- Fechamento da UTI Pediátrica COVID com sua transformação em UTI Adulto COVID 3

- Abertura da UTI Adulto não-COVID na SR

- Abertura da Clínica COVID 3

11/03/2021 - Abertura da Clínica COVID 5

16/03/2021 - Abertura da Clínica COVID 4

| ABRIL |

21/04/2021 - 16/03/2021 - Abertura do Hospital Campanha

RETOMADA

| JUNHO |

10/06/2021 - Fechamento da UTI Adulto COVID 3

- Fechamento da Clínica COVID 5

11/06/2021 - Abertura da UTI Pediátrica - Sd Respiratória

- Abertura da Pediatria (Expansão)

12/06/2021 - Fechamento da Clínica COVID 2

16/06/2021 - Fechamento da Clínica COVID 1

21/06/2021 - Fechamento da Clínica COVID 3

24/06/2021 - Fechamento da UTI Adulto COVID 1

- Fechamento da Clínica COVID 4

25/06/2021 - Fechamento da UTI Adulto não-COVID na SR

28/06/2021 - Transferência da Pediatria Expansão para Pediatria 2 - Sd Respiratória

30/06/2021 - Fechamento da UTI Adulto COVID 1

| JULHO |

03/07/2021 - Redução do número de leitos do Hospital Campanha de 35 para 20 leitos

25/07/2021 - Abertura da Pediatria 1

| AGOSTO |

03/08/2021 - Fechamento do Hospital Campanha

CAPÍTULO **4** | **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

4.1 - OUVIDORIA

4.2 - AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS



4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

4.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria do HGWA divulga em janeiro de 2022, o relatório anual de suas atividades em cumprimento a lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), no qual institui que as ouvidorias deverão apresentar anualmente relatório de gestão com foco nas manifestações, motivação e análise dos pontos recorrentes apontados pelos cidadãos, bem como as providências adotadas. Nossa ouvidoria é uma sub-rede da Ouvidoria Geral do Estado – (SESA), regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, e tem um papel de atuar na apuração e nas respostas às demandas dos cidadãos, assim seguimos os mesmos fluxos e processos de trabalho no tratamento das manifestações, que tem como instrumento normativo a Portaria n.º 3240, de 29 de outubro de 2012, que utiliza uma linguagem técnica unificada para rede nacional de ouvidorias públicas.

A finalidade desse serviço é o fortalecimento da gestão participativa com escuta ativa aos usuários e aos profissionais, assim a ouvidoria poderá identificar os pontos-problema, bem como captar as reais necessidades desses usuários acolhendo suas manifestações de reclamações, elogios, acesso a informações públicas, solicitações, denúncias, e sugestões, por meio dos nossos diversos canais de participação: Presencial: na rua: Pergentino Maia, n.º 1559, Guajerú- Messejana, Telefone: (85) 3216-8305, e-mail (ouvidoriahgwa@isgh.org.br), ou Central de Atendimento 155, plataforma Ceará Transparente <www.ouvidoria.ce.gov.br>, do Governo do Estado do Ceará.

Durante o período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2021, a ouvidoria do Hospital Waldemar Alcântara registrou (1.209; e anterior 1.624) manifestações, sendo (666; e anterior 900 de elogios) , (475; e anterior 661 de reclamações), (22; e anterior 24 de sugestões), (19; e anterior 24 de solicitações), (23; e anterior 09 de informações), e (04; e anterior 07 de denúncias).

PERFIL DOS MANIFESTANTES:

É importante identificarmos quem é o cidadão que se manifesta na Ouvidoria do HGWA, por meio dos dados é possível conhecê-los e tratá-los de acordo com suas particularidades. Faremos apresentação de sexo, idade, escolaridade, categoria e procedência. O levantamento foi realizado considerando as manifestações registradas durante o ano de 2021. Vale salientar que as manifestações recebidas através das caixas de coleta impossibilitam a obtenção de todos os dados referente ao perfil do manifestante.

SEXO - A análise dos dados coletados das (1.209; e 1.624 anterior) manifestações registradas no ano de 2021, indicam que as mulheres ainda são as que mais acessam nossos serviços, correspondendo a um total de 76% de todas as demandas registradas, com relativo aumento em 6% na participação destas comparado ao ano anterior.

IDADE - No tocante a faixa etária dos manifestantes, a principal foi entre (31 a 60 anos) que corresponde a (32%; 25% anterior), seguida pela faixa dos (19 a 30 anos) com (10%; 5%), sendo estas duas faixas etárias a representação do perfil dos participantes. Salientamos que o maior percentual de não informados representando (56%; 69% anterior) corresponde às manifestações advindas das caixas de coletas e dos meios eletrônicos: Internet, e-mail, que são registradas sozinhas pelo usuário, nos quais não informam esses dados.

ESCOLARIDADE - Quanto ao grau de instrução o ensino médio teve a maior representação com (16%; 14%-anterior), seguido dos graduados representando (10%; 5%-anterior), com relativo aumento de 5%, mesmo perfil do ano anterior. O maior percentual de (não informados) representando (68%; 77%), como informado anteriormente são das manifestações registradas sozinhas pelo usuário, onde observamos que nos critérios de idade e escolaridade geralmente o cidadão prefere não declarar.



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 mensalmente;
- 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 no Programa Cidadão Consciente nas 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 do 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 do 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 SÓCIO-AMBIENTAIS

[CAMPANHA - DESCARTE DE RESÍDUOS - JUNHO]

A ação resultou em visitas, além de instalar os novos adesivos de comunicação das lixeiras, mais didáticos, que a partir de agora possuem as imagens dos resíduos que devem ser descartados.

CAPÍTULO **5** | **GERAÇÃO DE CONHECIMENTO**

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

5.2 - CAPACITAÇÃO DE GESTORES E COLABORADORES



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 2021, 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.

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

No decorrer do ano de 2021, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do HGWA 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 106 trabalhos científicos (94 projetos e 12 resumos para apresentação em eventos) compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 30 (28,30%) elaborados pelo HGWA.

Foram registrados 106 trabalhos científicos (94 projetos e 12 resumos para apresentação em eventos) compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 30 (28,30%) elaborados pelo HGWA.

HGWA 2021	PROJETOS		
	ALINHADOS	NÃO ALINHADOS	TOTAL
	22	08	30

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

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

| 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. A abordagem do Programa Estratégicos segue a orientação dos Mapas Estratégicos e perfil das Unidades com objetivo de fortalecer as entregas e resultados do contratante.

Por sua vez, o Programa de Prioritários segue temas importantes e obrigatórios referente aos cargos e funções. As áreas e cargos aos quais existem Resoluções e Normativas que definem treinamentos periódicos, seguimos através do Programa de Regulamentados. E o Programa de Integração integra o colaborador à instituição e sua unidade bem como às funções de seu cargo em seu período inicial de 90 dias na instituição. As demandas espontâneas referem-se às ações educativas que surgiram da necessidade de trabalho.

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.

A seguir, através da tabela e das imagens, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos.

AÇÕES EDUCATIVAS POR PROGRAMAS DE TREINAMENTO HGWA 2021	
ESTRATÉGICOS	24
PRIORITÁRIOS	24
REGULAMENTADOS	35
INTEGRAÇÃO	02
DEMANDA ESPONTÂNEA	08
PRESENCIAL	84
À DISTÂNCIA	04

PARTICIPAÇÕES EM TREINAMENTOS HGWA 2021	
ESTRATÉGICOS	1.604
PRIORITÁRIOS	627
REGULAMENTADOS	739
INTEGRAÇÃO	17
DEMANDA ESPONTÂNEA	212

5.2 CAPACITAÇÃO DE GESTORES E COLABORADORES

[JANEIRO]

- Boas práticas de integração, EPIs e higienização hospitalar
- Treinamento do HT 70 ventilador de transporte
- Utilização do capacete Elmo na UTI Covid

[FEVEREIRO]

- Sondagem vesical de demora - admissão funcionário
- Importância do Cardioversor estar sempre testado. Simulação
- Apresentação do hospital, utilização de epis (setor higienização)
- NR32, mapa de produção e boas práticas dos funcionários admitidos (setor higienização)
- Reunião Trimestral dos enfermeiros (apresentação do serviço de farmácia; prescrição de enfermagem novo formato).

[MARÇO]

- Paramentação e desparamentação, lavagem de mãos - covid 19
- Semana integração residentes: paramentação e desparamentação, lavagem de mãos - covid 19
- Semana integração residentes: COREME (avaliações, TCC, frequência, notas, plantões e licenças)
- Intubação sistema fechado para paciente covid
- Semana integração residentes: agencia transfusional e sua atuação no hgwa
- Elmoterapia em paciente covid
- Apresentação do hospital, utilização de EPIs (setor higienização)
- Intubação sistema fechado para paciente covid (clinica covid 5)
- NR32, mapa de produção e boas práticas dos funcionários admitidos (setor higienização)
- Mews e escala da dor - clinicas covid (funcionários admitidos)
- Prona paciente entubado
- Elmoterapia paciente covid
- Prona paciente entubado - covid
- Intubação sistema fechado para paciente covid
- Paramentação e desparamentação, lavagem de mãos – Covid 19 (equipe manutenção)

[ABRIL]

- Elmoterapia para pacientes covid
- Novo sistema de alto fluxo
- Descarte correto resíduo hospitalar
- Prona paciente entubado - covid
- Prona paciente entubado - covid
- Paramentação e desparamentação clinicas covid
- Elmoterapia paciente covid
- Integração de boas práticas de higienização hospitalar.

[MAIO]

- Pronação Paciente Covid 19 na Clínica Covid 5
- Integração de boas práticas de higienização hospitalar
- Integração de boas práticas de higienização hospitalar
- Comunicação Efetiva e Relacionamento Interpessoal

[JUNHO]

- Desafio da Terapia Nutricional no Paciente Crítico Covid
- Mãos Limpas, salvam vidas
- Boas Práticas de Manipulação das dietas (oral, enteral) pediátricas
- Protocolo de Identificação Segura - Atualização do Protocolo de Hemoderivados - Indicadores da Farmácia Clínica
- Terapia Nutricional na Lesão por Pressão
- Treinamento de Brigada de Incêndio CAF/HGWA
- Resíduo Hospitalar: Descarte Consciente
- Brigada de incêndio - CAF

[JULHO]

- Material para Biopsia - Preparo, acondicionamento e fluxo para biopsia
- Material para biosia (argos)
- Acondicionamento e fluxo de material para biopsia (argos)
- Integração novos funcionários
- Segurança Alimentar: Higiene pessoal e ambiental na Manipulação de alimentos
- Nutrição e Cuidados Paliativos

[AGOSTO]

- Resíduo Hospitalar: Descarte Consciente
- Novo Protocolo Sepsis
- Estudo de caso escala mews
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
- Aparelho de US, transdutores, principais protocolos do POCUS
- Biossegurança
- Novo Protocolo Sepsis
- Estudo de caso escala mews
- Novo Protocolo Sepsis
- Apresentação cartilha Amamentação
- Treinamento Mascara de Interface
- Treinamento Ventilador HT70
- Fluxo unidirecional, áreas da CME, atividades realizadas em cada área da CME
- Aplicabilidade da máquina de tosse

[SETEMBRO]

- Fibras na Prática Clínica
- Protocolo Sepsis (Resultados), Cuidados com Nutrição Parenteral, Preparação Exames de Imagem
- Semana de Segurança do Paciente:
- Terapia de Alto Fluxo
- Oferta proteica ao paciente crítico
- Identificação; comunicação; cirurgia segura; higiene de mãos; segurança medicamentosa; queda e lesão

[OUTUBRO]

- Serviço de limpeza e desinfecção de superfícies em serviços de saúde, apresentação do hospital, sistematização de limpeza, tipos de limpeza, EPIs, NR32 e ética
- Uso racional de luvas de procedimento/ Programa de segurança do Paciente
- Rastreabilidade e Controle do Processo de Esterilização. Integradores físicos, químicos e biológicos

[NOVEMBRO]

- Reanimação Cardiopulmonar – Ambulatorial
- Prevenção de IPCS
- Feedback sobre formulários de limpeza: elevadores, cadeiras de rodas
- Treinamento Teórico Prático de Gasometria Arterial
- Tecnologia na Prevenção de Lesão por Pressão
- Atualização do Sistema Ars Vitae - Evoluções de Enfermagem
- Monitorização de Processos e Rastreabilidade: controle de processos de esterilização. Integradores químicos, físicos e biológicos
- Contaminantes das dietas enterais
- Teste de higienização das mãos com a luz negra

[DEZEMBRO]

- Integração Internos - NR32, Prontuários, Acessos, Frequências, Alojamento, EPIs, Comunicação
- Prescrição de Cuidados de Enfermagem e Registro Adequado dos cuidados de enfermagem no prontuário
- Treinamento de Suporte básico de vida

CAPÍTULO

6

GESTÃO DE PESSOAS

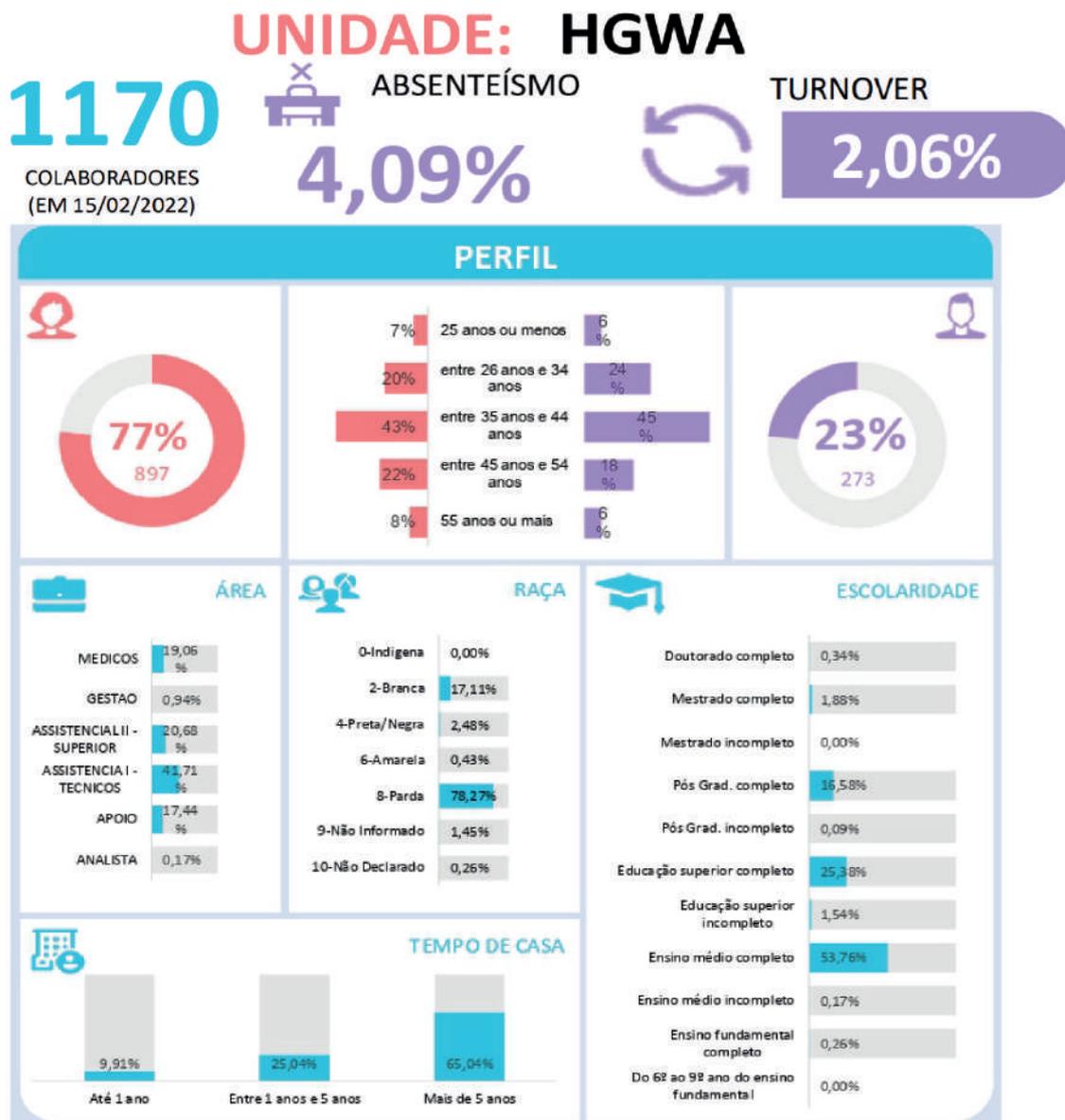
- 6.1 - PERFIL DOS COLABORADORES
- 6.2 - CAMPANHAS REALIZADAS NA UNIDADE
- 6.3 - AÇÕES DE RECONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS
QUE TRABALHARAM NA PANDEMIA
- 6.4 - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR
(MENTAL E FÍSICA)



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

[MARÇO]

DIA INTERNACIONAL DA MULHER

No intuito de homenagear as mulheres do HGWA fizemos a brincadeira do estoura balões e sorteio de brindes.

[MAIO]

DIA DAS MÃES

Em homenagem a todas as mães que trabalham no HGWA oferecemos música ao vivo na entrada do hospital, mural de fotos, entrega de cartões com chocolate e moldura personalizada para fotos.

PESQUISA DE CLIMA

Realiza pesquisa de clima com os colaboradores para mensurar a satisfação e identificar a percepção dos colaboradores sobre o ambiente interno e os fatores que influenciam no clima organizacional.

[JUNHO]

SÃO JOÃO

No intuito de festejarmos as tradições da nossa região, tivemos trio nordestino(forró pé de serra) e comidas típicas no refeitório e participação ao vivo na live com todo o ISGH.

[JULHO]

ANIVERSÁRIO ISGH

Em comemoração ao aniversário do ISGH tivemos uma live e entrega de brindes(grão de mostarda) para todos os funcionários e terceirizados.

[AGOSTO]

DIA DOS PAIS

Em homenagem ao Dia dos Pais foi instalado um mural de fotos, entrega de cartões com chocolate e moldura personalizada para fotos.

[SETEMBRO]

SETEMBRO AMARELO

Parceria com o SESC visando o bem estar dos colaboradores, foram oferecidas massagem, limpeza de pele, ergonomia, cartas amarelas (cartinhas com texto de motivação), orientação sobre prevenção do suicídio com os psicólogos do SESC.

[OUTUBRO]

OUTUBRO ROSA

Live sobre 'Prevenção do Câncer de Mama' com a médica, mastologista, da Maternidade Escola Assis Chateaubriand, Dra. Cristiane Coutinho. Parceria com o SESC visando o bem estar dos colaboradores, foram oferecidas massagem, limpeza de pele, ergonomia, cartas amarelas(cartinhas com texto de motivação), orientação sobre prevenção do câncer de mama.

[NOVEMBRO]

NOVEMBRO AZUL

Parceria com o SESC visando o bem estar dos colaboradores, foram oferecidas massagem, limpeza de pele, ergonomia, cartas amarelas (cartinhas com texto de motivação), orientação sobre prevenção do câncer de próstata.

[DEZEMBRO]

AÇÃO SOLIDÁRIA

Ações de mobilização social com arrecadação de itens de higiene pessoal. Ações internas que contaram com o apoio dos colaboradores, entre eles, arrecadação, montagem e entrega aos pacientes. "Campanha Adote um Paciente".

ANIVERSÁRIO DO HGWA

Comemoração do aniversário do HGWA com bolo temático e participação da diretoria e colaboradores. Live com sorteio de brindes para todos os colaboradores e terceirizados. Realizado o concurso: "O que te faz feliz no HGWA?".

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO AOS PROFISSIONAIS NA PANDEMIA

MARÇO: Apresentação da banda da Polícia Militar do Ceará em frente ao hospital para homenagear os colaboradores e pacientes internados.

ABRIL: Matéria especial sobre uma ano de COVID-19, destacando o empenho dos colaboradores.

MAIO: Homenagem do Sistema Verdes Mares com uma placa simbólica pelo Dia Internacional da Enfermagem e atuação no COVID-19.

JULHO: Homenagem, com placa simbólica, aos profissionais do setor da pediatria que atuaram na comunicação dos pacientes e familiares durante a pandemia.

OUTUBRO: Homenagens aos médicos, pelo Dia do Médico, com placa simbólica, pelo dia e pela atuação no COVID-19.

6.4 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (FÍSICA E MENTAL)

O SESMT, através do setor da Psicologia, promoveu diversas ações em torno da saúde da saúde mental e emocional do colaborador. Entre as ações:

- Saúde mental em pauta nos exames Admissionais, Periódicos, Avaliações Clínicas e Demissionais;
- Roda de Conversa com o serviço de psicologia nas unidades;
- Plantão e Atendimento Psicológico;
- Pessoas usando uma fita amarela;
- Cartaz sobre a campanha Setembro Amarelo na psicologia e no SESMT.

CAPÍTULO **7** | ENCERRAMENTO



7. ENCERRAMENTO

Encerramos o ano de 2021 com o sentimento de dever cumprido. Passamos por uma segunda onda da Covid-19, ampliando nossos leitos, abrindo hospital de campanha e reforçando o quadro de colaboradores e prestando toda assistência aos nossos pacientes, familiares e nossos colaboradores. Foi gratificante presenciar a alegria em cada alta dos nossos pacientes sendo recebidos com entusiasmo. Recebemos diversas manifestações de agradecimentos pelos pacientes que por aqui passaram. Finalizamos o ano com diversas e merecedoras homenagens aos colaboradores que atuaram na linha de frente e abdicaram de muitas atividades pessoais para dar o seu melhor em nossa unidade. O ano também se encerra com a vacinação contra o COVID-19, tendo a primeira dose sido ofertada em nossa unidade. A hora é de agradecer e continuar oferecendo o nosso melhor na saúde pública do Ceará.

Aos poucos conseguimos voltar a nossa rotina, recebendo o projeto Paciente Seguro, promovendo nossas ações com o apoio de entidades, ofertando bem-estar aos nossos colaboradores. Retomamos, de forma tranquila, seguindo os protocolos e medidas de segurança, com o momento, nossas celebrações como Dia das Mães, dias dos Pais, Crianças e Natal, além de manter o cuidado e apoio psicológico intensivo aos colaboradores.

O presente relatório tem como intuito evidenciar as ações, os feitos e resultados, além dos desafios enfrentados pela unidade com a pandemia. 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).