

HGWA | 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO



HOSPITAL GERAL
**DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA**



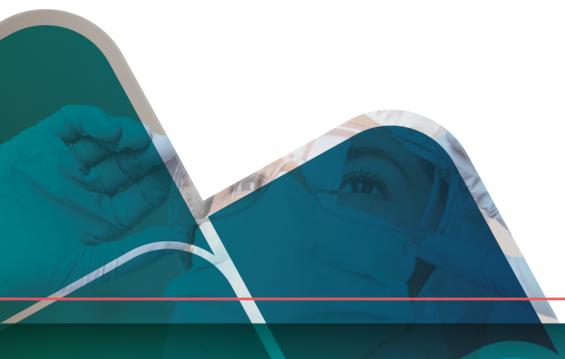
ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

SUMÁRIO

Mensagem do diretor.....	02
Sobre o relatório.....	03
Capítulo 1. Apresentação.....	04
1.1. Quem Somos.....	05
1.2. Missão, Visão, Valores e Propósito.....	06
1.3. Mapa Estratégico.....	06
1.4. Diretoria executiva da unidade.....	07
Capítulo 2. Performance.....	08
2.1 Indicadores Contratuais.....	09
2.2 Indicadores Estratégicos.....	11
2.3 Resultados Econômico-Financeiro.....	11
2.4 Certificações.....	12
Capítulo 3. Responsabilidade social.....	13
3.1 Ouvidoria.....	14
3.2 Ações sócioambientais.....	15
Capítulo 4. Geração de conhecimento.....	16
4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa.....	17
4.2 Educação Permanente.....	17
4.3 Estágios.....	18
Capítulo 5. Gestão de pessoas.....	20
5.1 Perfil dos colaboradores.....	21
5.2 Capacitação e formação	21
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador.....	23
5.4 Campanhas institucionais.....	23
Capítulo 6. Encerramento	24
6.1 Considerações Finais	25



MENSAGEM DO DIRETOR

Em 2023 o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) continuou o seu importante papel na saúde cearense. Obtendo, inclusive, consideráveis destaques com âmbito nacional, com reconhecimento em conquistas pelo contínuo aprimoramento do trabalho.

Entre os destaques, seis trabalhos foram aceitos e dois deles premiados durante o 5º Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde promovido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). O seminário ocorreu em formato híbrido e reuniu unidades hospitalares de todo o país em 11 de novembro de 2023. Entre os mais de cem hospitais que se inscreveram, apenas quatro foram selecionados para a apresentação oral. Ao final, com o resultado, o trabalho da UTI do HGWA conquistou o primeiro lugar geral, e da cirurgia a terceira colocação no Prêmio Melhores Práticas em Destaque. Uma surpresa muito positiva e celebrada.

Em 2023, o HGWA também foi recertificado com excelência, nível 3, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Outra conquista foi alcançada em outubro deste ano, com o recebimento do prêmio nacional na categoria de Ensino e Pesquisa. A unidade foi reconhecida durante a 10ª edição do Prêmio “Excelência da Saúde”, que ocorreu em Natal, no Rio Grande do Norte (RN), e que tem como objetivo homenagear instituições de saúde que mais se destacaram no último ano. É preciso lembrar também dos 20 anos do Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD), importante serviço, ligado ao HGWA, que atende os pacientes em seus domicílios.

No âmbito de importantes projetos, participamos de importantes projetos a nível nacional com o projeto Tele-UTI na UTI pediátrica em parceria com o Hospital Moinhos de Vento trazendo inovação e tecnologia e o projeto Cuidados Paliativos com o Hospital Sírio-Libanês trazendo capacitação sobre o tema para vários colaboradores dos setores assistenciais.

Reforçamos ainda as importantes campanhas nacionais voltadas para colaboradores, acompanhantes e pacientes. Nesse sentido, seguimos prezando pela qualidade e excelência em nossos resultados, pensando sempre no eficiente resultado voltado para cada paciente atendido em nossa unidade



Denny Briant
DIRETOR GERAL - HGWA

SOBRE O RELATÓRIO

Em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual n.º 12.781/97, apresentamos o presente relatório visando 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 2023, no âmbito do 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 2023.



CAPÍTULO **1**

APRESENTAÇÃO



1. APRESENTAÇÃO

A primeira unidade hospitalar gerida pelo ISGH, o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), é apresentado neste capítulo por meio da sua missão, visão, valores e propósito que representam a base do planejamento e direcionamento da unidade hospitalar, estabelecendo os objetivos a serem alcançados, mais os valores a serem seguidos pelos colaboradores.

1.1 QUEM SOMOS

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) possui 359 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, no qual 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 o AVC e as infecções respiratórias.

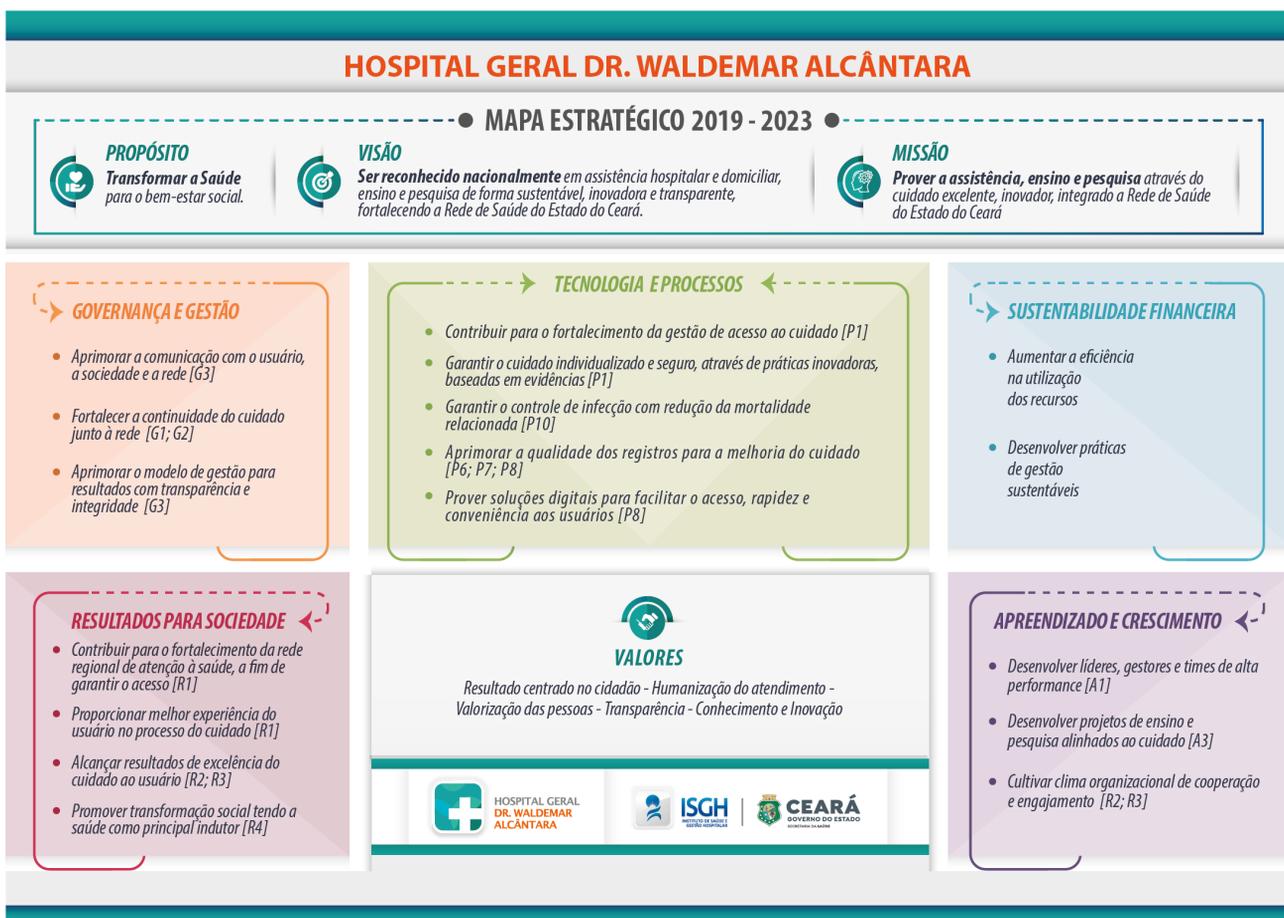
O HGWA foi o primeiro hospital público do Estado do Ceará a ser gerido por uma Organização Social de Saúde. Desde da sua criação até os dias atuais, o HGWA está sob a gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e, em 2023, completou 21 anos de existência. Em 2023, o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) foi recertificado com o nível 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 20 anos de existência, o HGWA 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 MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



1.3 MAPA ESTRATÉGICO



1.4 DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE



Francisco
Denys Briand
Cunha Vieira

DIRETOR GERAL - HGWA



Thais Lobo
Herzer

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS



Carla Fonteles
Choves

DIRETORA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO HOSPITALAR



Lorena Freitas
de França Guimarães

DIRETORA CLÍNICA - HGWA

CAPÍTULO **2**

PERFORMANCE



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.

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

As unidades hospitalares possuem indicadores contratuais que mensuram a produção, eficiência e eficácia de cada unidade. Por meio desses resultados são avaliadas as unidades hospitalares junto a Contratante. Abaixo segue a relação dos indicadores, por unidade, bem como a definição e desempenho dos indicadores das unidades hospitalares.

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. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO - 2023				
UNIDADES	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
HGWA	9,6	10	10	10

CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: TODAS AS UNIDADES ATINGIRAM PLENAMENTE O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 8,5 E 10

* [Cálculo realizado com base nas informações contidas nos Relatórios Mensais da unidade]

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

Saída Por Unidade Assistencial

As unidades hospitalares possuem indicadores contratuais que mensuram a produção, eficiência e eficácia de cada unidade. Por meio desses resultados são avaliadas as unidades hospitalares junto a Contratante. Abaixo segue a relação dos indicadores, por unidade, bem como a definição e desempenho dos indicadores das unidades hospitalares.

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.

Taxa de ocupação hospitalar

O indicador avalia a ocupação dos leitos de internação da unidade, proporcionando o gerenciamento eficiente dos mesmos. Está relacionado aos indicadores de média de permanência e índice de substituição de leitos.

Número de procedimentos cirúrgicos

Os Contratos de Gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência.

Taxa de infecção de cirurgia limpa

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

Taxa de suspensão cirúrgica

É um indicador de processo que mensura e avalia a quantidade de cirurgias eletivas suspensas no período. Com isso permite a avaliação da eficiência de uma especialidade cirúrgica e da estratégia gerencial onde ela está inserida. Por ser um procedimento cirúrgico eletivo, tem possibilidade de agendamento prévio, sem caráter de urgência e emergência.

Percentual de procedimentos cirúrgicos registrados e aprovados no SIH

Este indicador avalia o registro e aprovação dos procedimentos cirúrgicos informados pela unidade no sistema DATASUS.

Percentual de procedimentos ambulatoriais registrados e aprovados no SIA

Este indicador avalia o registro e aprovação dos procedimentos cirúrgicos informados pela unidade no sistema DATASUS.

Número de Consultas Ambulatoriais

Os atendimentos ambulatoriais realizados nas Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH são classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”.

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. 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 poderiam ser evitadas. Considerar as reinternações referentes a competência.

Vagas ofertadas para a residência médica

A unidade HGWA é credenciada para os programas de Residência Médica, no qual 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 menor incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.

2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS

As unidades hospitalares possuem 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, trimestralmente, junto à Contratante. Os indicadores estratégicos das unidades hospitalares são: Tempo Médio De Permanência, Taxa De Ocupação Hospitalar, Taxa De Mortalidade Institucional, Taxa De Utilização De Salas Cirúrgica Eletivas, Taxa de Satisfação do Usuário, Índice Resultado Orçamentário, Índice De Desempenho Institucional e Densidade de incidência de infecção hospitalar.

2.3 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Despesas		Ano 2022
Pessoal	Pessoal	R\$ 98.059.699,61
	Sub-total A	R\$ 98.059.699,61
Operacional	Operacional - Bloco 1	R\$ 37.332.542,03
	MEDICAMENTOS	R\$ 10.153.427,47
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 6.625.425,48
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R\$ 119.482,66
	SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 7.289.539,53
	SERVIÇOS MÉDICOS/ASSISTENCIAIS	R\$ 1.460.230,85
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 6.791.548,13
	GASES MEDICINAIS	R\$ 42.453,21
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 4.850.434,70
	Operacional - Bloco 2	R\$ 29.303.916,66
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV. E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 5.883.035,12
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 4.875.713,30
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 1.236.973,92
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R\$ 6.128.410,56
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 975.691,95
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 1.237.392,95
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 948.575,59
	TRANSPORTE	R\$ 1.403.821,08
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 1.139.042,26
	DESPESAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R\$ 296.693,24
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 2.046.759,66
	PROVISÕES DE CONTIGÊNCIAS	R\$ 4.000,00
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 90.296,20
	DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO	R\$ 281.256,68
	PERDAS DIVERSAS	R\$ 2.756.254,15
	Total de Despesas	Sub-total B
TOTAL GERAL		R\$ 164.696.158,30
Recursos		Ano 2022
CTR DE GESTÃO/Aditivos		R\$ 160.525.917,88
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição		-R\$ 176.235,42
DOAÇÕES		R\$ 166.776,61
OUTRAS RECEITAS		R\$ 4.358.688,64
Sub-total A		R\$ 164.875.147,71

2.4 CERTIFICAÇÕES

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 baseada no mesmo.

Em setembro de 2021, o hospital recebeu a avaliação remota de manutenção, no qual 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, cujo objetivo foi 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.

Em agosto de 2022, o HGWA recebeu a avaliação presencial de manutenção, onde manteve com o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3), também permaneceu com o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis. Em novembro do mesmo ano, conquistou o prêmio de 2º Melhor Hospital Público do Brasil, segundo o Ibross (Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde em parceria com a OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde), ONA (Organização Nacional de Acreditação) e IES (Instituto Ética Saúde).

Em setembro de 2023, o HGWA recebeu a visita de avaliação de recertificação, mantendo o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3) e 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.

CAPÍTULO **3**

RESPONSABILIDADE SOCIAL



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

O presente Relatório tem por finalidade apresentar o resultado das informações da atuação da Ouvidoria do HGWA no ano de 2023, em cumprimento à lei nº. 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 por meio da transparência das ações realizadas. Os dados analisados são originados da base de dados dos sistemas informatizados Ceará Transparente, Ouvidor-SUS e Ouvweb sendo as ferramentas utilizadas para registro, tratamento e acompanhamento de manifestações.

A Ouvidoria do HGWA é vinculada à Ouvidoria Geral da SESA, que atuam para somar forças para alcançar a excelência na prestação de serviços de saúde aos cidadãos. Dessa forma, os objetivos compreendem, de maneira irrestrita, no incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, assim como atuar enquanto instrumento para aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Além disso, o serviço atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, e da Carta de Serviços.

Durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do HGWA recebeu o total de 866 (oitocentos e sessenta e seis) manifestações, sendo 527 (quinhentos e vinte e sete elogios), 304 (trezentos e quatro) reclamações, 10 (dez) sugestões, 7 (sete) solicitações, 9 (nove) informações e 9 (nove) denúncias. Obteve uma redução de 12% no número de registros de manifestações em relação ao ano anterior. O mês com menor número de registros foi abril com 47 (quarenta e sete) registros e o mês com maior volume foi janeiro com 110 (cento e dez) manifestações.

Os elogios novamente se destacaram e representaram 61% de todas as demandas apresentadas. As reclamações representaram 35% , com redução de 4% em comparação ao ano de 2022, porém como tiveram menos registros ficaram dentro da mesma média percentual do ano anterior. O assunto mais pontuado foi o profissional responsável pelo procedimento, o Relacionamento Interpessoal e Problemas com Fluxos normas e Rotinas, que detalharemos mais a frente.

3.1.1 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 2023. 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 do relatório anual do sistema Ouv Web, contendo as manifestações registradas através da plataforma Ceará Transparente e ouvidor SUS, mostra que as mulheres continuam como nos anos anteriores sendo as que mais acessam nosso serviço, representando um total de 78% dos registros.

Idade: No tocante a faixa etária dos manifestantes, a maioria dos nossos usuários tem entre (31 a 60 anos) de idade, seguida pela faixa de (19 a 30 anos), representando 33% e 10% respectivamente. Salientamos que o grande número de não informados, representando 53%, corresponde às manifestações advindas das caixas de coletas e dos meios eletrônicos: (Internet, e-mail), sendo registradas sozinhas pelo usuário e geralmente não informam esse dado.

Escolaridade: O ensino médio teve a maior representação com 24%, seguido pelos graduados representando (9%). Geralmente temos um perfil bem variado com todos os níveis de escolaridade. O grande número de não informados representa 59%, como já informado anteriormente, são provenientes das caixas de sugestões e meios eletrônicos.

Procedência: Das informações relativas à residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de Fortaleza representando 87% de todas as demandas registradas. Destacamos ainda uma variada participação dos municípios do interior do Ceará e regiões metropolitanas.

3.1.2 AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA

1. Ação (Elogiar faz Bem), Confecção e entrega de certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados na ouvidoria;
2. Ação homenagem aos (Colaboradores Destaques do Ano mais elogiados na Ouvidoria) Realizado em parceria com a Direção do HGWA, realizada todo ano sempre no primeiro mês do ano seguinte. Nesse ano ocorreu no dia: 22/01/24 um almoço em homenagem aos colaboradores mais elogiados na ouvidoria referente ao ano de 2023;
3. Ação Entregar Certificados de Reconhecimento/Comprometimento (anual) aos coordenadores responsáveis pela apuração e respostas às manifestações no prazo;
4. Atualizar a Carta de Serviços do Cidadão;
5. Acompanhar a pesquisa de satisfação em parceria com serviço social que realiza a busca ativa das manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, e elabora relatório mensal e envia aos coordenadores/diretores mensalmente;
6. Participar no Programa Cidadão Consciente nas reuniões semanais em parceria com o serviço social e divulgar o serviço de Ouvidoria, e disseminar a carta sobre direitos e deveres do cidadão;
7. Participar permanentemente como membro da Comissão de Humanização, atuando na elaboração e execução dos projetos e ações de humanização em benefício do usuário/colaborador;
8. Participar como membro da Comissão de Experiência do Paciente, participando ativamente dos processos;
9. Elaborar relatórios e indicadores das manifestações de ouvidoria mensal e anual, para subsidiar a alta gestão no processo de melhoria dos serviços;
10. Realizar rodas de conversas (trimestral) entre ouvidoria, serviço social, representante do RH, e coordenadores de áreas mais demandadas para apresentação das insatisfações registradas na ouvidoria, com vistas a pactuar ações de melhorias.

3.2 AÇÕES SÓCIOAMBIENTAIS

- TREINAMENTOS PARA COLABORADORES
 - NR 10
 - ELETRICIDADE
 - ALTURA
 - ESPAÇO CONFINADO
 - RISCO QUÍMICO
 - BRIGADA DE INCÊNDIO
- Campanha carnaval - ISTs - Fevereiro
- Dia da mulher com o tema: saúde da mulher - Março
- Campanha de prevenção de acidentes de trabalho - Abril
- Campanha de vacinação contra H1N1 - Abril
- Campanha de atualização de cartões de vacina - Maio
- Campanha qualidade de vida - Junho
- Campanha setembro amarelo - Setembro
- Campanha outubro rosa - Outubro
- Campanha novembro Azul - Novembro
- SIPAT 2023 - 20 a 24 de NOVEMBRO: EQUILIBRIO MENTAL. SUCESSO PROFISSIONAL
 - Palestras;
 - Gincana;
 - Momento de auto cuidado.
- Realização de teste rápidos para COVID - 19, parceria SESMT e Laboratório
 - Total de exames realizados de janeiro a dezembro de 2023: 428 testes

CAPÍTULO **4**

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO



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 2023, 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.

4.1 ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2023, 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.

REGISTROS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS CONFORME ALINHAMENTO COM LINHAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONAIS			
UNIDADE	TOTAL TRABALHOS	ALINHADOS	NÃO ALINHADOS
HGWA	48	40	08

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 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
HGWA	06	21	06	06	01

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 mediante 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, sendo 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, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos

AÇÕES POR PROGRAMA DE TREINAMENTO						POR ABORDAGEM	
UNIDADE	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÃO	ESPONTÂNEOS	PRESENCIAL	À DISTÂNCIA
HGWA	11	47	30	114	12	171	43

PARTICIPAÇÕES NO TREINAMENTO						
UNIDADE	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÃO	ESPONTÂNEOS	
HGWA	932	2.582	250	105	522	

4.3 ESTÁGIOS

CONSOLIDADO DE VAGAS - ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS - HGWA 2022			
MODALIDADE	ALINHADOS	TOTAL ANUAL	
RESIDÊNCIA	Residência Médica Externa	104	
	Residência Multiprofissional	13	
		TOTAL	117
INTERNATO	Medicina	819	
	Fisioterapia	108	
ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS	Nutrição	97	
	Farmácia	04	
	Enfermagem	293	
	Técnico de Enfermagem	300	
	Medicina	552	
	Fonoaudiologia	30	
	Serviço Social	30	
	Psicologia	61	
	Odontologia	30	
	PÓS-GRADUAÇÃO	Fono e Físio	28
		ANO ANTERIOR: 1.696	TOTAL 2.352
TOTAL GERAL 2022		ANO ANTERIOR: 3.024	TOTAL 2.469

DISTRIBUIÇÃO DAS VAGAS DE ESTÁGIOS NÃO OBRIGATÓRIO POR UNIDADE E ÁREA						
UNIDADE	FARMÁCIA	SERVIÇO SOCIAL	NUTRIÇÃO	ENFERMAGEM	PSICOLOGIA	TOTAL
HGWA	11	05	05	09	03	33

DISTRIBUIÇÃO DAS VAGAS DE RESIDÊNCIA - QUANTITATIVO ISGH		HGWA
Residências Médicas - ISGH		68
Residências Multiprofissionais		00
TOTAL		68

VISÃO GERAL DE TODAS AS RESIDÊNCIAS JUNTAS (CENÁRIO AMPLIADO)	HGWA
Clínica médica	34
Pediatria	18
Cirurgia Geral	09
UTI Neo	02
UTI Ped	02
UTI Adulto	04
Radiologia	0
Emergência	0
Gineco Obstetrícia	0
Multiprofissionais próprias	0
Totais de vagas - ISGH	69
Residências Médica - Programas Externos	104
Residência saúde da família e comunidade – ESP/UPA's	0
Residências Multiprofissionais Externas	13
Total de vaga por unidade (Ano Anterior 435)	186

HGWA - Distribuição de vagas por programa de residência médica	R1	R2	R3	Totais de vagas
Clínica médica	16	16	02	34
Pediatria	06	06	06	18
Cirurgia Geral	04	04	01	09
UTI NEO	01	01	00	02
UTI Ped	01	01	00	02
UTI Adulto	02	02	00	04
Totais de vagas (ano anterior 60)	30	30	08	69

CAPÍTULO **5**

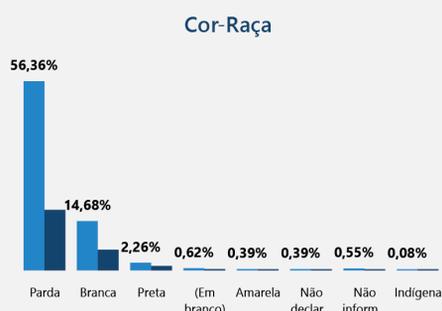
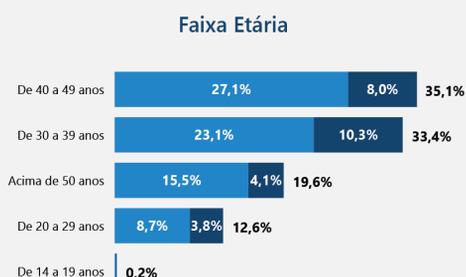
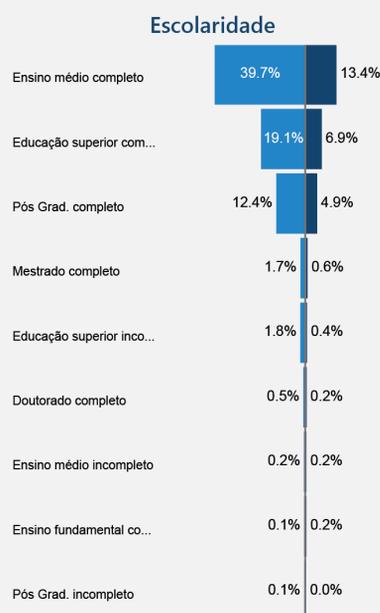
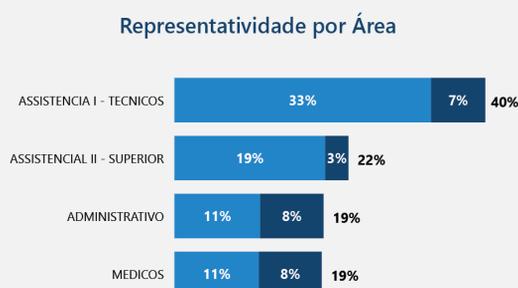
GESTÃO DE PESSOAS



5. GESTÃO DE PESSOAS

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.

5.1 PERFIL DOS COLABORADORES



5.2 CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

Programa de Desenvolvimento de Líderes

A continuidade do Programa de Desenvolvimento de Líderes em 2023 motivou-se a partir da trilha de liderança desenvolvida no início do programa, em 2021. Como ponto de partida para a elegibilidade dos temas que seriam trilhados em 2023, a instituição analisou a trajetória dos últimos dois anos e os resultados obtidos, as aplicações e desenvolvimento de suas lideranças. Considerado prioritário, no início do programa, uma jornada de autoconhecimento do líder, em 2023 partiu-se para o desenvolvimento das habilidades e competências técnicas da liderança, objetivando o aperfeiçoamento destas e o empoderamento do líder.

Para desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes e formá-los para atender aos objetivos estratégicos da instituição, o Programa de Desenvolvimento de Líderes de 2023 iniciou-se em fevereiro com a Alta Gestão. No primeiro módulo do programa, trabalhamos o tema **Cultura e Engajamento**. Os líderes foram convidados a refletir sobre a importância de uma cultura organizacional forte e como ela impacta o engajamento dos colaboradores. Que a cultura vai além das palavras escritas em uma missão ou visão; ela é moldada por nossas ações diárias e valores compartilhados. Por meio de exercícios práticos, exploramos como podemos promover uma cultura inclusiva, onde cada voz é valorizada, e como isso se traduz em maior comprometimento e produtividade.

Posteriormente, em maio, seguimos com o módulo de Comunicação, mergulhamos em técnicas que visam promover uma comunicação mais autêntica e compassiva. Além de reconhecer e expressar as emoções de forma clara e respeitosa, cultivar a escuta ativa. Por meio de simulações e dinâmicas de grupo, os líderes praticaram a arte de fazer perguntas abertas, validação de sentimentos e resolução de conflitos de maneira construtiva, fortalecendo as habilidades de comunicação interpessoal e feedback. Logo depois, em junho, chegamos ao módulo de Liderança, exploramos diferentes estilos de liderança, através do GET (Gestor, Educador e Transformador) e a identificação das forças e áreas de melhoria. Abordamos a Liderança Situacional que envolve inspirar e capacitar os outros a alcançar seu pleno potencial.

Posteriormente, em agosto, no módulo de Desempenho e Competência, focamos em estabelecer metas claras, acompanhar o progresso e fornecer feedback significativo. Foi apresentado a importância de definir expectativas realistas e reconhecer o progresso, mesmo em pequenas conquistas. Exploramos estratégias para identificar lacunas de habilidades e desenvolver planos de ação para fechá-las, garantindo que as equipes estejam preparadas para enfrentar os desafios do futuro.

Seguimos, em outubro, com o módulo de Compliance, Ética Corporativa e Prevenção à Fraude, discutimos a importância de agir com integridade e responsabilidade em todas as nossas atividades profissionais. Exploramos as políticas e regulamentos relevantes para nossa organização e como garantir conformidade em todas as nossas operações. Mediante estudos de casos e ferramentas, construímos um planejamento para prevenção de riscos. Os líderes trabalharam a importância de fazer escolhas conscientes que reflitam nossos valores e o compromisso com o bem-estar de nossos colaboradores e partes interessadas.

Encerramos o programa com a Alta Gestão em dezembro através do tema **Gestão Estratégica**, adotamos uma perspectiva de longo prazo para entender como nossas decisões impactam o futuro da organização. Por meio de estudos de caso e atividades práticas, foi abordado a análise do ambiente externo e interno, a identificação das oportunidades e ameaças, e a formulação de estratégias para impulsionar o crescimento e a sustentabilidade. O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a **Alta Gestão teve carga horária total de 40 horas**.

O Programa de Desenvolvimento de Líderes direcionado à **Média Gestão do ISGH**, composta por Gerentes, Coordenadores, Supervisores e Assessores, deu-se início em Julho de 2023. Ele foi desenvolvido mediante dois eixos que se complementam e se integram: liderança e gestão. 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.

Os módulos trabalhados no programa para a média gestão foram alinhados conforme necessidade de fortalecimento e desenvolvimento das competências técnicas dos líderes. Com encontros quinzenais, os temas foram abordados de julho a dezembro de 2023. O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a **Média Gestão teve carga horária total de 44 horas**.

LÍDERES TREINADOS - HGWA 2023	
MÉDIA E ALTA GESTÃO	TAXA DE ADESÃO
20	67%

Programa 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 2023, o programa passou a ser realizado em formato híbrido. Abaixo, é possível conferir a quantidade de novos colaboradores que participaram do programa.

COLABORADORES ADMITIDOS E TREINADOS - HGWA 2023											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NOV	DEZ
11	06	12	23	11	06	12	23	11	06	12	23

5.3 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR				
HGWA				
QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA		QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS	
0	0		1.426	
QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS	QUANT. PSA REALIZADO		QUANT. SWABS REALIZADO	
30	0		428	
QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL	QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA		QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS	
0	0		00	
VACINAS				
INFLUENZA	SARAMPO	MENINGITE C	COVID	VARICELA
104	0	50	0	0

5.4 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

HGWA	BRIGADA DE INCÊNDIO - MÊS JUNHO
	SETEMBRO AMARELO - MÊS S
	OUTUBRO ROSA - MÊS OUTUBRO
	NOVEMBRO AZUL - MÊS NOVEMBRO

CAPÍTULO **6**

ENCERRAMENTO



6. ENCERRAMENTO

6.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um ano de grandes projetos e conquistas importantes. Assim, encerramos 2023, onde o HGWA completa 21 anos de maturidade nos serviços ofertados na saúde do Ceará. Conquista com nossa recertificação, nível 3, com premiação no Seminário Internacional da ONA e nossa presença em projetos em parceria com grandes unidades como o Hospital Moinhos de Vento e o Hospital Sírio-Libanês.

Avançamos sendo uma unidade que presta serviços de saúde qualificados, em nível secundário, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) referenciados por hospitais públicos terciários. Tendo como meta a assistência à saúde de cada paciente que por aqui passa.

O presente relatório tem como intuito evidenciar as ações, os feitos e resultados. A unidade, da Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa), 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).