



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



RELATÓRIO DE **GESTÃO** INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR [2020]

SUMÁRIO

PÁGINA 03 MENSAGEM DO PRESIDENTE

PÁGINA 05 CAPÍTULO 1. APRESENTAÇÃO

- | PÁG 05 | 1.1 Quem Somos
- | PÁG 06 | 1.2 Missão, Visão, Valores e Propósitos
- | PÁG 07 | 1.3 Onde Estamos
- | PÁG 14 | 1.4 Destaques do Ano
- | PÁG 16 | 1.5 Sobre o Relatório

PÁGINA 18 CAPÍTULO 2. ESTRUTURA E GOVERNANÇA

- | PÁG 19 | 2.1 Associados
- | PÁG 20 | 2.2 Conselho de Administração
- | PÁG 20 | 2.3 Conselho Fiscal
- | PÁG 21 | 2.4 Órgãos Administrativo
- | PÁG 21 | 2.5 Diretoria Executiva
- | PÁG 22 | 2.6 Diretoria de Unidades
- | PÁG 24 | 2.7 Pilares de Governança e Integridade
- | PÁG 25 | 2.8 Transparência

PÁGINA 26 CAPÍTULO 3. GESTÃO

- | PÁG 27 | 3.1 Gestão Estratégica
- | PÁG 28 | 3.2 Gestão da Qualidade

PÁGINA 31 CAPÍTULO 4. PERFORMANCE

- | PÁG 33 | 4.1 Unidades Hospitalares
- | PÁG 40 | 4.2 Unidades de Pronto Atendimento
- | PÁG 42 | 4.3 Atenção Primária à Saúde
- | PÁG 43 | 4.4 PRIMILAB - Análises Clínicas
- | PÁG 44 | 4.5 Desempenho Econômico Financeiro

PÁGINA 49 CAPÍTULO 5. PANDEMIA CORONAVÍRUS

- | PÁG 52 | 5.1 Ações em Destaques COVID-19

PÁGINA 60 CAPÍTULO 6. RESPONSABILIDADE SOCIAL

- | PÁG 61 | 6.1 Ouvidoria
- | PÁG 61 | 6.2 Ações Socioambientais

PÁGINA 64 CAPÍTULO 7. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

- | PÁG 65 | 7.1 Capacitação de Gestores
- | PÁG 65 | 7.2 Educação Permanente
- | PÁG 69 | 7.3 Linha de Pesquisa
- | PÁG 71 | 7.4 Artigos

PÁGINA 72 CAPÍTULO 8. GESTÃO DE PESSOAS

- | PÁG 72 | 8.1 Saúde Mental, Emocional e Segurança do Colaborador
- | PÁG 79 | 8.2 Perfil dos Colaboradores

PÁGINA 97 CAPÍTULO 9. ENCERRAMENTO

SUMÁRIO



“

A capacidade de todos vocês em acreditar que, pelo trabalho e dedicação, podemos transformar a saúde e levar mais conforto a quem mais precisa, só renova a nossa fé em dias melhores. O ISGH acredita no poder da união, da solidariedade e do amor, sentimentos que pautam as ações de nossos funcionários.

Flávio Deulefeu

Diretor Presidente do ISGH

”

MENSAGEM DO **PRESIDENTE**

Em meio a tantos desafios em promover o cuidado digno na saúde pública para a população que mais necessita, em 2020 tivemos uma adversidade ainda maior.

A pandemia provocada pelo novo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, levou ao limite o sistema público e privado de saúde em todo o mundo.

A escassez de insumos, as longas horas de trabalho e o esforço constante para salvar a vida de pacientes provocaram nos profissionais do setor a exaustão física e mental. Globalmente, famílias sofreram a perda de entes queridos com a dor de uma despedida solitária.

Nesse cenário, o trabalho de todos os profissionais que atuam na saúde, da assistência, do apoio e do administrativo, foi essencial. Muitos foram os desafios superados, graças à resiliência e à força dos nossos colaboradores.

Nos adaptamos às mudanças e resistimos às dificuldades sem perder o nosso olhar humano e a sensibilidade à dor do próximo. É com essa habilidade de lidar com as crises que nós saímos delas mais fortalecidos.

A capacidade de todos vocês em acreditar que, pelo trabalho e dedicação, podemos transformar a saúde e levar mais conforto a quem mais precisa, só renova a nossa fé em dias melhores. O ISGH acredita no poder da união, da solidariedade e do amor, sentimentos que pautam as ações de nossos funcionários.

Agradecemos pelo empenho e coragem de cada colaborador que se afastou de seus familiares e de suas vidas pessoais, superando o medo, a saudade e os limites, servindo com compromisso e paixão, nutrindo os nossos corações com a esperança de um futuro promissor.



Flávio Clemente Deulefeu
DIRETOR PRESIDENTE ISGH



CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

- 1.1 Quem Somos
- 1.2 Missão, Visão, Valores e Propósito
- 1.3 Onde Estamos
- 1.4 Destaques do Ano
- 1.5 Sobre o Relatório

APRESENTAÇÃO:

QUEM SOMOS

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH nasceu em julho de 2002, com visão de futuro de consolidar um modelo de gestão de unidades de saúde, inovador e pioneiro, tornando-se referencial de excelência na prestação de serviços de saúde no Ceará, e com o objetivo de implantar e desenvolver ferramentas de políticas públicas, definidas pelo poder público.

O ISGH, com 18 anos de experiência, é a maior organização social de saúde do Estado do Ceará, eminentemente cearense, atuando na gestão de unidades públicas de saúde, nos segmentos hospitalar, pronto atendimento, atenção primária e atendimento domiciliar. E, além da gestão de unidades públicas de saúde, tem atuação na área de análises clínica, através do Laboratório PRIMILAB, e na área de ensino, através da Escola de Saúde e Gestão (ESG), constituídos no âmbito próprio do Instituto.

O ano 2020 foi marcado por desafios e superações, e o Instituto buscou seguir as diretrizes e regras estabelecidas pelas autoridades sanitárias ao enfrentamento da pandemia, e atender aos critérios pactuados nos Planos de Contingências definidos pelo Governo Federal, pelo Governo do Estado do Ceará e pelos Governos Municipais, dos municípios de Fortaleza, Juazeiro do Norte, Sobral e Quixeramobim, priorizando o cuidado com o paciente, que é o centro de todas as atenções, com o uso racional e eficiente dos recursos públicos.

Em nome da parceria firmada com a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), acolhemos, em 2020, a solicitação do Governo do Estado, através da SESA, para a gestão da unidade HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI, então vinculada à rede estadual de saúde, com o foco exclusivo ao atendimento de pacientes com suspeitas e/ou diagnosticados com o novo coronavírus (SARS-CoV-2), em decorrência da SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA EM SAÚDE, em âmbito mundial, anunciada pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Precisamente, no dia 13 de abril de 2020, iniciamos a gestão da unidade hospitalar, com toda a dedicação e esforço para melhor contribuir com a conjuntura preocupante, em evidência.

Finalizamos o ano 2020 executando a gestão de 05 (cinco) hospitais públicos, sendo 02 (dois) em Fortaleza e 03 (três) no interior do Estado do Ceará, 09 (nove) unidades de pronto atendimento 24 horas (UPAS), 84 (oitenta e quatro) unidades de atenção primária, 01 (um) laboratório de análises clínica e 01 (uma) Escola de Gestão em saúde.

MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

MWVP

Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar

ISGH é uma instituição privada sem fins lucrativos que atua no segmento de gestão em saúde. Fundado em 2002, foi a primeira instituição no Estado do Ceará a ser qualificada como Organização Social de Saúde (OSS).

Tal pioneirismo traz consigo uma imensa responsabilidade: ajudar a definir um modelo que associasse qualidade e resolutividade no âmbito da atenção em saúde pública.



Missão

Promover a excelência na gestão de saúde.



Visão

Ser reconhecido nacionalmente em gestão de saúde de forma sustentável, inovadora e transparente.



Valores

-- Justiça -- Solidariedade --
-- Gentileza -- Responsabilidade --
-- Sustentabilidade --



Propósito

Transformar a saúde para o bem-estar social.

2020



CAPÍTULO 1 APRESENTAÇÃO

ONDE
ESTAMOS

GES TÃO

QUE SE SENTE!

Fomos a primeira instituição no Estado do Ceará a ser qualificada como Organização Social de Saúde (OSS).

Tal pioneirismo trouxe consigo uma imensa responsabilidade: ajudar a definir um modelo que associasse qualidade e resolutividade no âmbito da atenção em saúde pública.

Para tanto, o Governo do Estado firmou Contratos de Gestão que, além do tradicional componente produtividade, inovou, exigindo um elenco de compromissos como o bom atendimento, a segurança dos processos assistenciais e a melhoria contínua das ações implementadas.

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), localizado na cidade de Fortaleza, no bairro de Messejana, com 15.387,68m² de área construída 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 por hospitais públicos terciários do Ceará. O perfil dos pacientes do HGWA 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 70 anos. Entre as principais patologias estão AVC e infecções respiratórias. O hospital possui 323 leitos e por mês, realiza 700 internações, em média.

Rua Dr. Pergentino Maia, 1559
Messejana | Fortaleza-CE



HOSPITAL GERAL
DR. WALDEMAR
ALCÂNTARA

O Hospital Regional do Cariri (HRC) foi o primeiro hospital público de alta complexidade da rede estadual construído no interior do Ceará. Inaugurado em 11 de abril de 2011, ao longo destes 10 anos desponta como referência no trauma e AVC Agudo. Construído em Juazeiro do Norte, o Hospital possui 27.126,47 metros quadrados e 294 leitos. O HRC assiste uma população de 1,5 milhão de habitantes, dos 44 municípios da macrorregião do Cariri. O HRC oferece a população os serviços primários de Ambulatório, Centro Cirúrgico, Clínica Médica, Emergência, Traumatologia, Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Acidente Vascular Cerebral (AVC) - Agudo, Unidade de Cuidados Especiais (UCE) - Adulto.

Catulo da Paixão Cearense, s/n
Triângulo | Juazeiro do Norte - CE



HOSPITAL
REGIONAL
DO CARIRI

O **Hospital Regional Norte (HRN)** foi inaugurado no dia 18 de janeiro de 2013, atendendo à população da macrorregião Norte, com 55 municípios. O hospital possui mais de 54 mil m² quadrados e tem capacidade operacional de 430 leitos de observação e internação, com atendimento 24 horas em urgência e emergência em diferentes especialidades, entre elas: cirurgia geral, cirurgia vascular, cirurgia torácica, clínica médica, endoscopia alta e baixa, neurocirurgia, otorrinolaringologia, neonatologia, pediatria e obstetrícia. Referência única para urgências e emergências pediátricas e referência para urgências e emergências clínicas adulto.

Av. John Sanford, 1505
Junco | Sobral-CE



HOSPITAL
REGIONAL
NORTE

Localizado em Quixeramobim com 17.696,13 m² de área construída, o **Hospital Regional do Sertão Central (HRSC)** iniciou suas atividades no dia 26 de setembro de 2016, com um perfil de assistência de atendimento a casos de alta complexidade, beneficiando cerca de 631 mil habitantes dos 20 municípios da Macrorregião de Saúde do Sertão Central com 222 leitos. Com o processo de regionalização da saúde, a unidade tem se tornado referência em casos de Acidente Vascular Cerebral (AVC), cirurgia geral, traumatologia, clínica médica e terapia intensiva.

Rodovia CE 060, Km 198
Estrada do Algodão | Quixeramobim - CE



HOSPITAL
REGIONAL
DO SERTÃO
CENTRAL

Em novembro de 2020, contando com 291 leitos e uma área construída de 14.007,58m² o hospital foi adquirido pelo Governo do Ceará e passou a integrar a rede pública estadual de saúde, tendo como principal público pacientes encaminhados pela Central de Regulação. Sua aquisição se deu para que o sistema pudesse atender a população cearense, diante da pandemia do Coronavírus.

Entre a primeira e a segunda onda da pandemia, o **Hospital Estadual Leonardo da Vinci (HELV)** prestou grande contribuição ao Sistema Único de Saúde (SUS) ao realizar cirurgias eletivas, outro marco importante para compreender o papel desempenhado pela unidade. Neste período, o hospital fez procedimentos nas áreas de Ortopedia, Otorrinolaringologia, Urologia e Cirurgia Geral.

R. Rocha Lima, 1563
Aldeota | Fortaleza - CE



HOSPITAL
ESTADUAL
**LEONARDO
DA VINCI**

POSTO DE SAÚDE
Prefeitura de
Fortaleza

Em 2013 o ISGH foi qualificado pela prefeitura de Fortaleza para realizar a gerência dos macroprocessos de Logística e Sistema de Apoio nas Unidades de Atenção Primária à Saúde - UAPS e Centros de Atenção Psicossocial – CAPS.

O instituto atua no contrato de 84 unidades primárias, localizadas nas 12 regionais de Fortaleza em quatro sistemas de apoio: Assistência Farmacêutica; Diagnóstico e Terapêutico eixo Laboratório; Serviço de atendimento ao cliente; Capacitação e educação permanente.

Rua Socorro Gomes, 190
Guajeru | Fortaleza - CE



Atenção
Primária
à Saúde

As **Unidades de Pronto Atendimento (UPAs)** inovam ao oferecer estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação. O ISGH realiza a gestão das UPAs Messejana (SER 6), Praia do Futuro (SER 7), Autran Nunes (SER 11), Canindezinho (SER 10), José Walter (SER 8), Conjunto Ceará (SER 11), Itaperi (SER 8), Jangurussu (SER 9) e Cristo Redentor (SER 1), as unidades funcionam 24 horas e prestam atendimento adulto e pediátrico a população de Fortaleza (2,687 milhões de habitantes).

Rua Socorro Gomes, 190
Guajeru | Fortaleza - CE



Em julho de 2014, o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) criou o **Laboratório de Análises Clínicas Primilab**, com o propósito de atender à demanda de exames das Unidades de Atenção Primária à Saúde do município de Fortaleza (UAPS). Atualmente, o laboratório também atende o Hospital Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), o Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV) e as nove Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), geridas pelo ISGH. Atua ainda oferecendo apoio técnico, científico e estratégico para os laboratórios dos hospitais regionais do Cariri, do Norte e do Sertão Central.

Rua Socorro Gomes, 190
Guajeru | Fortaleza - CE



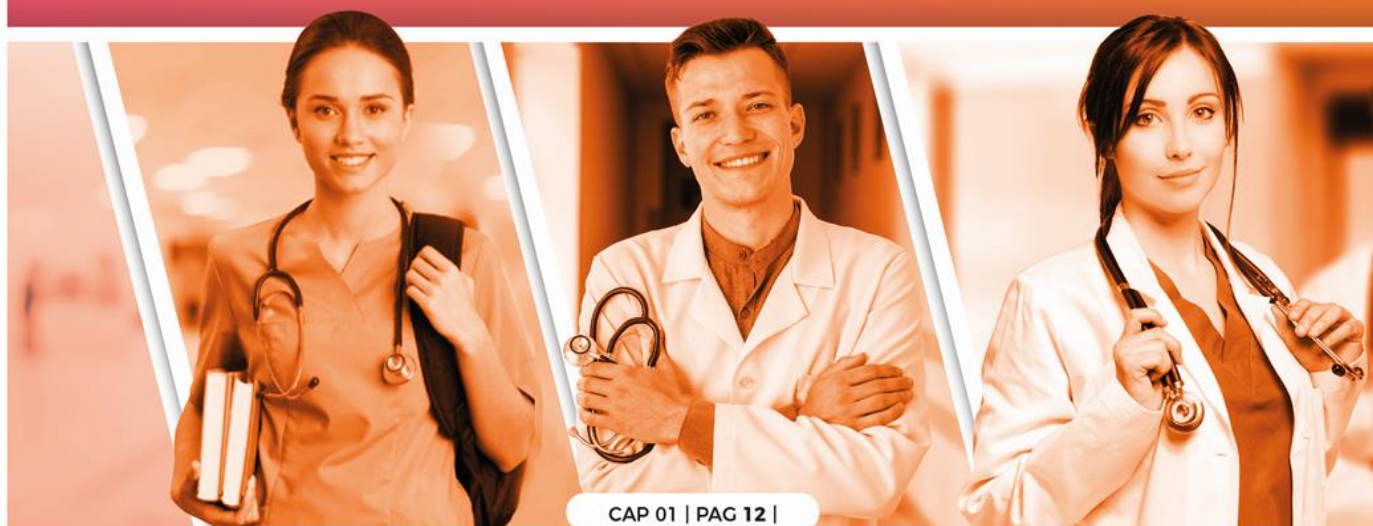
A Escola de Saúde e Gestão (ESG) tem o objetivo de promover a aprendizagem e compartilhar experiências no cuidado e na gestão em saúde. O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) amplia sua ação através da ESG para fortalecer a dimensão do aprendizado na saúde e na gestão, fomentar o desenvolvimento de pessoas e organizações, além de propiciar jornadas para uma experiência de aprendizagem significativa, voltada para resultados.

Rua Socorro Gomes, 190
Guajerú | Fortaleza - CE



Apesar dos inúmeros avanços no campo da educação, defrontamos-nos ainda com grandes desafios pessoais e organizacionais nessa área, como a necessidade contínua de atualização diante do aumento exponencial dos conhecimentos, o desenvolvimento humano integral, o aprendizado ao longo da vida e a promoção da aprendizagem nas grandes organizações.

Diante disso, a Escola de Saúde e Gestão tem como proposta de valor, proporcionar uma educação prática, acessível, ágil, fundamentada em valores humanos, com a ajuda de profissionais e gestores experientes e que possibilite redes de aprendizagem.



Durante o ano de 2020 as primeiras ações de estruturação da ESG foram desenvolvidas, dentre elas:

- Seleção da Coordenadora Pedagógica;
- Elaboração do Projeto Político Institucional;
- Elaboração da metodologia de aprendizagem;
- Elaboração do guia de desenvolvimento de jornadas de aprendizagem para professores;
- Realização da oficina de plano de negócio ISGH e ESG (dois dias);
- Apresentação da ESG para os gestores dos setores da sede e dos regionais;
- Elaboração do modelo de pesquisa de marketing para temas de aprendizagem;
- Coordenação da elaboração preliminar do site da ESG;
- Elaboração da logomarca da ESG;
- Análise dos principais tipos de ambientes virtuais de aprendizagem (matriz elaborada);
- Análise dos principais sites de aprendizagem no mercado (matriz elaborada);
- Reunião com fornecedores de ambiente virtual de aprendizagem;
- Estruturação do planejamento para as áreas pedagógicas, marketing e gestão da informação;



CAPÍTULO 1 DESTAQUES

A **PANDEMIA DA COVID-19** nos trouxe momentos desafiadores e instigou nossa capacidade de enfrentamento às novas situações. Dentre as principais ações, destacamos:

IMPLANTAÇÃO AMBULATÓRIO COVID-19 | HGWA:
ACOLHIMENTO | TESTAGEM | MONITORAMENTO DOS COLABORADORES
219 ATENDIMENTOS - EQUIPE SESMT - ABR | JUN

COLABORADORES AFASTADOS POR COVID-19:
QUANTITATIVO POR UNIDADES | SEDE

[HRSC | 393] [HRC | 151] [UPAs | 294] [PRIMILAB | 393]
[HGWA | 117] [HRN | 738] [APS | 118] [SEDE | 39]



**ATENDIMENTO
PSICOLÓGICO**
SEDE | UNIDADES GERIDAS

PACIENTES
FAMILIARES
CUIDADORES

5.042

| COLABORADORES |

393

[TAMBÉM CONQUISTAMOS OUTRAS IMPORTANTES VITÓRIAS]

MELHORES EMPRESAS PARA SE TRABALHAR

O Hospital Regional do Cariri (HRC), em Juazeiro do Norte e o Hospital Regional Norte (HRN), em Sobral, foram certificados entre as dez melhores empresas para trabalhar na categoria Grandes Empresas no Ceará, ficando em 7º e em 10º lugar, respectivamente.

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DO HRSC

A Carta dos Direitos e Deveres do Usuário do Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) é uma importante ferramenta que assegura ao cidadão o direito ao atendimento digno nesta instituição. Foi elaborada de acordo com o Manual de Normas Gerais de Acesso do HRSC.

CAPACETE DE RESPIRAÇÃO ASSISTIDA: TESTES EM TEMPO RECORDE

Conhecido como Elmo, o capacete auxilia no tratamento de quadros leves/moderados, foi criado em tempo recorde em uma ação interinstitucional e reduziu para três meses um processo que poderia chegar a dois anos, desde a concepção até testes de usabilidade em voluntários.

PROJETO ALIMENTAÇÃO COM AMOR (TODAS UNIDADES)

As equipes de Nutrição das unidades geridas pelo ISGH têm realizado um trabalho diferenciado, proporcionando momentos de prazer através da gastronomia. Uma comida especial é ofertado para transmitir acolhimento, afeto e carinho.

PROJETO LEAN (Unidades de Pronto Atendimento)

Nossas UPAs 24h participaram do Projeto de Reestruturação Implementação da Humanização no Fluxo de Atendimento de Pacientes realizado pelo Ministério da Saúde, que tem como objetivo reduzir a superlotação nos serviços de emergência visando otimizar recursos, espaços e insumos.

PLANTÃO DE ACOLHIMENTO ORIENTA FAMÍLIAS DE PACIENTES

O Plantão de Acolhimento Familiar foi implantado após a suspensão das visitas e a restrição de acompanhantes nas unidades, medidas de prevenção ao coronavírus. O atendimento era responsável em repassar informações aos familiares sobre os pacientes internados.

CAPÍTULO 1 DESTAQUES

HOSPITAL ESTADUAL

LEONARDO DAVINCI



Uma das ações mais importantes do Governo do Ceará foi a requisição do Hospital Leonardo Da Vinci.

A unidade particular estava fechada, mas foi equipada e adaptada pelo Estado para a situação de emergência. Na época, o Hospital Leonardo da Vinci tinha 28 leitos de UTI e diversos Serviços Assistenciais e, gradualmente, chegou a 216 leitos.

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar assumiu o desafio de administrar a unidade para garantir que o sistema de saúde pudesse atender a demanda da população cearense, diante da pandemia de coronavírus que desafiava o mundo e acabou por tornar-se também uma importante ferramenta em outros serviços assistenciais.

Desde que passou a realizar cirurgias eletivas, no dia 13 de outubro, o HELV fez procedimentos nas áreas de Ortopedia, Otorrinolaringologia, Urologia e Cirurgia Geral. Mesmo durante a pandemia, o serviço tem colaborado para a redução da espera por procedimentos cirúrgicos nos hospitais da rede estadual.

CAMPANHA DE

DOAÇÃO DE SANGUE

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), mais uma vez, fez valer o título recebido pelo Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (HEMOCE), de Organização Cidadã parceira, reconhecida pela organização de coletas de sangue.

A sede do ISGH junto com as unidades hospitalares arrecadaram 849 bolsas de sangue nas campanhas de doação, o que possibilitará salvar cerca de 3396 vidas.



CAPÍTULO 1

SOBRE O RELATÓRIO

O relatório de gestão 2020 apresenta os principais avanços, desafios e produção na gestão das Unidades geridas pelo Instituto de Saúde Gestão Hospitalar (ISGH), entidade qualificada como organização social de saúde, no âmbito do Estado do Ceará e do Município de Fortaleza, por meio dos Contratos de Gestão firmados com o Poder Público. A elaboração foi realizada de acordo com as ações no período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2020, e o conteúdo foi desenvolvido conforme o questionário de coleta de dados.

Como gesto de transparência para os nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, e sociedade fortalecemos nosso compromisso em ofertar a população cearense um serviço de qualidade, no qual o paciente é o centro do cuidado. Temas contidos no relatório: Estrutura de Governança, Gestão, Performance, Pandemia - Coronavírus, Qualidade e Segurança Assistencial, Responsabilidade Social, Geração de Conhecimento, Gestão de Pessoal.



ESTRUTURA E GOVERNANÇA

- 2.1 Associados
- 2.2 Conselho de Administração
- 2.3 Conselho Fiscal
- 2.4 Órgãos Administrativos
- 2.5 Diretoria Executiva
- 2.6 Diretoria de Unidades
- 2.7 Pilares de Governança e Integridade
- 2.8 Auditoria Interna
- 2.9 Comissão de Ética
- 2.10 Política Anticorrupção e Boas Práticas
- 2.11 Transparência

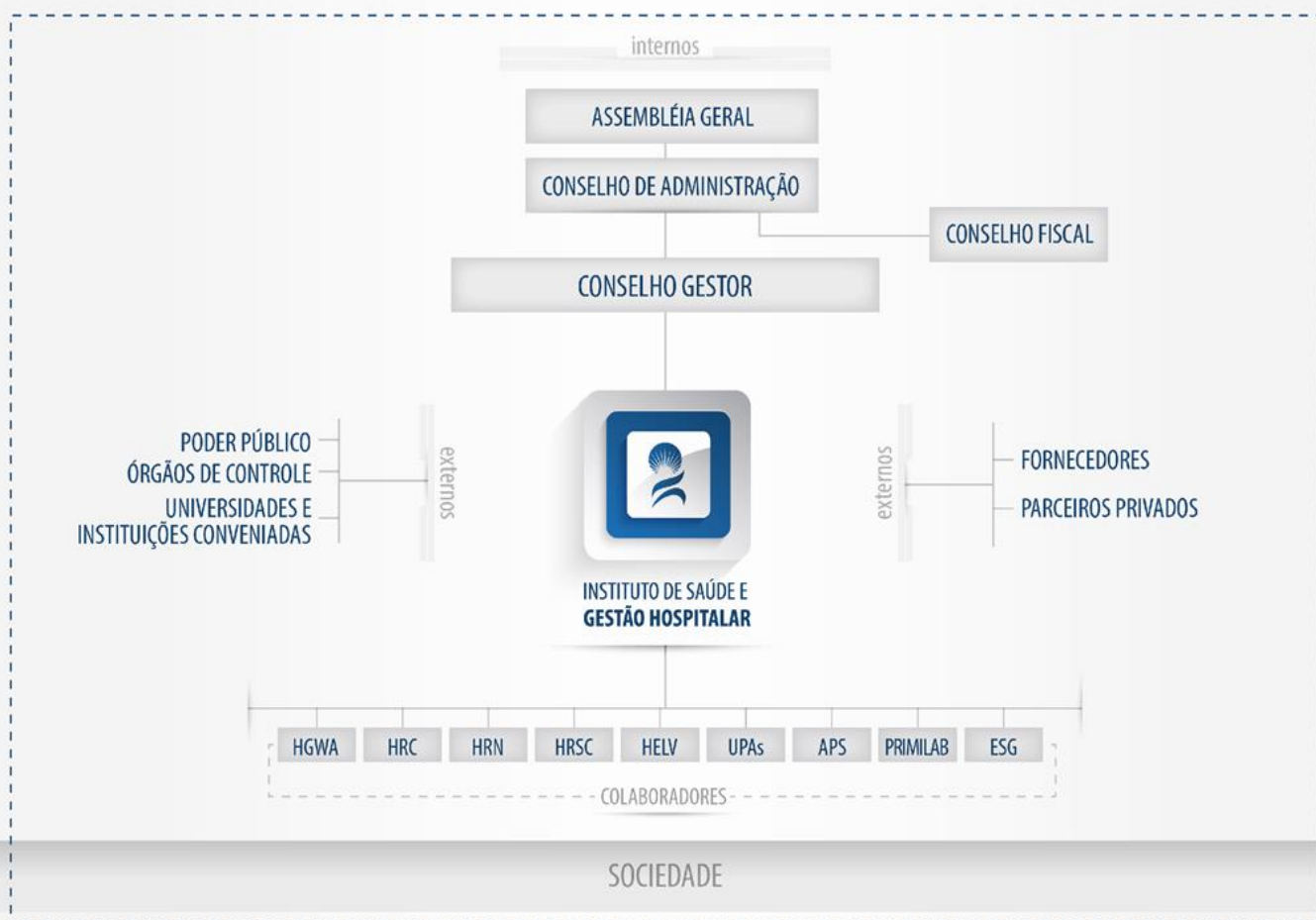


CAPÍTULO 2

ESTRUTURA E GOVERNANÇA

Como associação do terceiro setor, qualificada como Organização Social de Saúde, voltada para a gestão de unidades pública de saúde, através de contratos de gestão firmados com o Estado do Ceará e o Município de Fortaleza, o ISGH adota os princípios de governança corporativa, e o compromisso com as melhores práticas de gestão, sempre com o foco na melhoria nos processos assistenciais e administrativos, buscando sempre pautar sua conduta nos pilares da transparência e eficiência.

A Estrutura de Governança do ISGH está pautada no seu ESTATUTO SOCIAL, tendo como base os Associados, representados por pessoas da sociedade que possuem o propósito condizente com o objetivo do ISGH, como órgão deliberativo o Conselho de Administração e como órgão supervisor e fiscalizador das contas o Conselho Fiscal.





Transformar a Saúde para o bem estar social.

2.1 ASSOCIADOS

André Viana Blanco
Antônia Elma Araújo Gomes
Carla Fonteles Chaves
Carmem Inês Matos Walvaren
Cleane Pinheiro de Araújo
Cristina Isídio R. Aguiar Albuquerque
Daniela Chiesa
Demostênia Coelho Rodrigues
Fernanda Colares de Borba Netto
Fernando José de Freitas Carvalho
Francisco Evandro Teixeira Lima
Gilson Holanda Almeida
Iara Chaves Pereira de Sousa Castelani
Ivan Rodrigues Mendes Júnior
Maria Auxiliadora C. do Nascimento
Maria Jeane Amorim Araújo
Nátia Quezado Costa
Rafaela Neres Severino
Rilka Barbosa Batista
Rosemeire Souza Gomes
Silvânia de Oliveira Teixeira

A Assembleia Geral é o órgão soberano do ISGH, composto pelos associados, que nesta qualidade, atuam de forma voluntária, sem remuneração, e prezam pelo desenvolvimento e boa imagem do Instituto, cumprindo e fazendo cumprir os objetivos e finalidades estatutárias. No ano 2020 os Associados fomos assim representados.

CAPÍTULO 2

CONSELHOS 20



2.2 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO •

O Conselho de Administração do ISGH é o órgão com função deliberativa e atua nos níveis estratégicos, nas decisões do negócio do Instituto, e é responsável pelo monitoramento das ações executadas pela Diretoria Executiva do ISGH, estabelecendo as diretrizes fundamentais para o desempenho da Instituição.

No ano 2020, o Conselho de Administração do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

- Daniel de Holanda Araújo
Representante do Poder Público Estadual
- Marcos Antônio Gadelha Holanda
Representante do Poder Público Estadual, até junho de 2020
- Magda Moura de Almeida
Representante do Poder Público Estadual, a partir julho de 2020
- Jidlafé Rosa Rodrigues
Representante da Sociedade Civil
- Pedro Meneleu Gonçalves da Silva
Representante de Notória Capacidade
- Francisco Ariosto Holanda
Representante indicado pela Diretoria Executiva do ISGH
- Fernanda Colares da Borba Netto
Representante indicado pelos Associados do ISGH

2.3 CONSELHO FISCAL •

O Conselho Fiscal possui função fiscalizadora, cujas competências perpassam pela supervisão e fiscalização da execução financeira e contábil do Instituto, contribuindo para a melhorias das ações e processos institucionais.

No ano 2020, o Conselho Fiscal do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

- Hilza Maria Carneiro Lira
Representante da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará
- Hilma Alves da Silva
Representante da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará
- Guilherme França Moraes
Representante da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará
- Virgílio Crescêncio Grangeiro
Representante da Controladoria Geral do Estado do Ceará
- Rosemeire Souza Gomes
Representante indicados pelos funcionários do ISGH



2.4 ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS

Os órgãos administrativos do ISGH são representados pela Diretoria Executiva do ISGH, a nível central, e pelas Diretorias das Unidades do Instituto.

2.5 DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH

A Diretoria Executiva do ISGH, a nível central, representativa do Conselho Gestor do Instituto, é o órgão executor e diretor, que tem como função primordial, dirigir o ISGH e suas filiais, seguindo as diretrizes deliberadas pelo Conselho de Administração, zelando pela transparência e promoção dos objetivos institucionais, das políticas, estratégias e planos de atividades. No ano 2020, a Diretoria Executiva do ISGH, foi representada pelos seguintes membros.



Flávio Clemente Deulefeu
Diretor-Presidente

Com formação em Medicina,
atuando no ISGH desde 2006



Alayanne Menezes da Silveira
Diretora de Operações

Com formação em Administração,
atuando no ISGH desde 2020



Virgínia Angélica S. Reis
Diretora de Gestão do Cuidado e Ensino

Com formação em Medicina,
atuando no ISGH desde 2006



Rivânio Paulino da Silva
Diretor de Gestão Estratégica e Financeira

Com formação em Ciências Contábeis, atuando no ISGH desde 2019



Nátia Quezado Costa
Diretora de Serviços Compartilhados

Com formação em Economia,
atuando no ISGH desde 2002

2.6 DIRETORIA DE UNIDADES DO ISGH

Cada Unidade possui uma Diretoria Executiva, ligada diretamente ao Conselho Gestor do ISGH, nível central, sendo responsável pela execução e monitoramento das ações assistenciais, administrativas e de apoio, para a consecução das metas estabelecidas em Contratos de Gestão.

HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA | HGWA



**FRANCISCO DENYS
BRIAND C. VIEIRA**

DIRETOR
GERAL



**THAIS
LOBO HERZER**

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**CARLA
FONTELES CHAVES**

DIRETORA DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR



**GERMANA
NERI LOPES**

DIRETORA DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR (INTERINA)



**ÚRSULA ELISABETH
MARTINE WILLE CAMPOS**

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS | SAD

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI



**DEMOSTÊNIA
COELHO RODRIGUES**

DIRETORA
GERAL



**ROSANA
GONÇALVES DE ARAÚJO**

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**BERGSON DE
BRITO MOURA**

DIRETOR DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR

HOSPITAL REGIONAL NORTE | HRN



**DANIEL
HARDY MELO**

DIRETOR
GERAL



**ALINE VALERIANO
MOURA HONÓRIO**

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**JULIANA
MENDES GOMES**

DIRETORA DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR



**SABRINA
BECKER**

DIRETORA DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR (INTERINA)

HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL | HRSC



**MARCELO
THEOPHILO LIMA**

DIRETOR
GERAL



**CRISTIANO
OLIVEIRA RABELO**

DIRETOR DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**ALAYANNE MENEZES
DA SILVEIRA**
[ATÉ FEV-2020]

DIRETORA DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR



**ELISFABIO
BRITO DUARTE**
[A PARTIR MAR-2020]

DIRETOR DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR

HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI | HELV



**JOSÉ EMÍDIO
ROCHA TEIXEIRA**

DIRETOR
GERAL



**MARIA HELENA
MIYUKI CHEN BRAGA**

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**RAFAELA
NERES SEVERINO**

DIRETORA DE GESTÃO E
ATENDIMENTO HOSPITALAR

UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO 24h | UPAs



**KESSY VASCONCELOS
DE AQUINO**
[ATÉ SET-2020]

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**PATRÍCIA
SANTANA DE OLIVEIRA**
[A PARTIR OUT-2020]

DIRETORA DE PROCESSOS
ASSISTENCIAIS



**CAMILA
ALVES MACHADO**

DIRETORA DE
GESTÃO E ATENDIMENTO

UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E ESPECIALIZADAS | UAPS



**LEONARDO BRUNO
RODRIGUES DA COSTA**

DIRETOR DE GESTÃO
E ATENDIMENTO



**ADRIANO
ADEODATO ACCIOLY**

DIRETOR DE GESTÃO
E QUALIDADE

2.7 PILARES DE GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

Com o compromisso de proporcionar maior transparência e controle na gestão de unidades de saúde, o ISGH mantém ligação direta com os pilares da Governança Corporativa.

Na busca das melhores práticas de gestão, o ISGH dispõe na sua estrutura organizacional, desde 2017, a Coordenadoria de Conformidade e Controle Interno – CCCI, setor ligado diretamente ao Diretor Presidente, sendo responsável pelas áreas de Auditoria Interna, Controle Interno, Regularidade Institucional e Relações Institucionais, que apoia o relacionamento do Instituto com os órgãos públicos contratantes e entidades privadas. Como alicerces fundamentais para as ações de compliance destacamos a área de Auditoria Interna, a Comissão de Ética Institucional e as diretrizes voltadas para a política de Anticorrupção.

| AUDITORIA INTERNA |

Com a missão de apoiar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva do ISGH, realizando a análise de riscos e propondo melhorias nos processos de trabalho, auxiliando na tomada de decisão, a equipe de Auditoria Interna, em 2020, continuou executando suas ações de auditoria, concentrando-se nos trabalhos de auditoria eleitos pela Diretoria Executiva do ISGH, diante do Universo de Auditoria apresentado no Diagnóstico Institucional, anteriormente elaborado pela equipe de auditoria.

As atividades de Auditoria Interna são realizadas de forma independente e objetiva, com abordagem sistemática voltada na avaliação dos riscos e na melhoria dos processos gerenciais, seguindo os conceitos e diretrizes definidos pelo Instituto de Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), e pelo *The Institute of Internal Auditors* (IIA).

| COMISSÃO DE ÉTICA INSTITUCIONAL |

Com o intuito de manter firme o compromisso com a integridade e as boas práticas que regem as relações internas e externas do Instituto, e para reforçar os princípios e os comportamentos éticos, mantemos a Comissão de Ética Institucional (CEI) que reforça o comprometimento institucional com a ética e os valores do ISGH: justiça, solidariedade, gentileza, responsabilidade e sustentabilidade.

A Comissão de Ética é composta por cinco membros escolhidos entre funcionários do quadro de pessoal do ISGH, e designados pelo diretor-presidente e demais membros da diretoria executiva do ISGH, atendendo aos critérios gerais de idoneidade e reputação ilibada.

No ano de 2020 foi realizada uma Campanha para a conscientização dos funcionários, sobre as diretrizes constantes no Código de Ética Institucional, utilizando a intranet para divulgação.



| POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO E BOAS PRÁTICAS |

Contribuindo no atendimento à legislação que trata de anticorrupção, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira nº 12.846/2013, mantemos em todos os contratos firmados com fornecedores e prestadores de serviços, cláusula exclusiva sobre as exigências específicas, constantes na respectiva lei.

Como ferramenta de boas práticas, e em obediências aos ditames da lei que rege as organizações sociais, o ISGH possui regulamento próprio de compras e contratações. O Regulamento de Aquisição de Bens e Serviços do Instituto norteia as boas práticas de gestão na relação com os fornecedores e prestadores de serviços, pautado em ações objetivas e impessoais, seguindo os princípios de governança corporativa adotados e em estrita observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, transparência e boa-fé.

O regulamento de aquisição de bens e serviços foi incorporado à rotina de trabalho e à cultura institucional, como meio de propiciar melhorias na gestão de compras e contratações, que no ISGH são acompanhadas pelo Núcleo de Suprimentos (NSUP) e Núcleo de Contratações e Serviços (NCS), a nível central. Considerando os critérios estabelecidos na Política de Qualificação de Fornecedores as áreas responsáveis pela aquisição e contratação, realizam análise da qualidade dos serviços e gerenciamento dos fornecedores.

2.8 TRANSPARÊNCIA

Como meio de reconhecimento das boas práticas de transparência efetivadas, princípio ao qual as Organizações Sociais se submetem por sua relação com a Administração Pública, o ISGH divulga constantemente, em seus meios de comunicação, as informações inerentes às suas atividades, bem como pertinentes à execução das atividades desenvolvidas nas Unidades sob sua gestão, como fonte de estímulo ao controle social. As ações do Instituto são divulgadas no site eletrônico: www.isgh.org.br.





CAPÍTULO 3

GESTÃO

3.1 Gestão Estratégica

3.2 Gestão da Qualidade

Na reflexão estratégica são definidos os assuntos mais relevantes e de maior impacto para o alcance dos objetivos futuros de uma organização, são os chamados temas estratégicos, que apoiam no cumprimento da missão e o alcance da visão de futuro.

Em dezembro de 2018, foi realizada a reflexão estratégica do ISGH, tendo como participantes os diretores corporativos, diretores das unidades geridas pelo ISGH, além dos gerentes da sede do Instituto. Este momento foi conduzido pela consultoria Cozex.

Neste planejamento, surgiu um novo elemento para fortalecer a identidade organizacional da organização e unidades: o propósito “Transformar a saúde para o bem estar social”.

Em meados de junho de 2019, o ISGH e suas unidades hospitalares HGWA, HRC, HRN, HRSC realizaram adaptação da estratégia junto a contratante, devido ao planejamento estratégico junto a Rede de Estado do Ceará definindo os novos desafios para o período de 2019 a 2023.

Participaram deste planejamento representantes do ISGH, HGWA, HRC, HRN, HRSC, Macrorregiões, Hospitais da Rede SESA, Escola de Saúde Pública, SAMU e Laboratório Central de Saúde Pública do Ceará - LACEN.

Diante da adaptação estratégica do ISGH, foi necessário alinhar os temas estratégicos cooperativos junto as Unidades de Pronto Atendimento, através de oficinas nos meses de dezembro de 2019 e janeiro de 2020.

Em 2020 as unidades executaram a estratégia alinhada e com o intuito de avaliar os resultados alcançados, as unidades participaram da sistemática de prestação de contas internas, que são as reuniões de avaliação estratégica de resultados que consistem em encontros periódicos e integrados, onde os diretores corporativos e os diretores das unidades de negócio avaliam os resultados dos indicadores contratuais e estratégicos acordados. A reunião de prestação de contas externas ocorre, bimestralmente, junto a Secretaria de saúde do Estado na qual as unidades apresentam os resultados.

Estas avaliações tem como objetivo avaliar as tendências, oscilações, desvios dos resultados e identificar as possíveis causas diante de resultados não esperados. Esta sistemática visa ampliar o conhecimento organizacional e estabelecer novas ações para o alcance das metas e melhoria contínua.



VALORES: Justiça - Solidariedade - Gentileza - Responsabilidade - Sustentabilidade



CAPÍTULO 3

3.2 GESTÃO DA QUALIDADE

O modelo de gestão adotado pelo ISGH tem como centro os nossos clientes e a sociedade. Gerar resultado de valor para esses é a razão de ser da nossa instituição. Adotamos um modelo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que privilegia a tomada de decisão compartilhada, chamando-a de gestão colegiada. Essa prática está presente tanto a nível corporativo, através dos sócios e conselho de administração, como no nível das unidades geridas, através do colegiado de gestores, chegando até à realidade dos serviços, através dos times de liderança, tentamos imprimir nestes grupos um caráter multidisciplinar através de times de alta performance pautados nos princípios da melhoria contínua dos processos e a completa satisfação das necessidades dos clientes, ou ainda, a superação de suas expectativas.

Em vista de ser a gestão da qualidade um processo dinâmico e contínuo, o SGQ estabeleceu as seguintes estratégias de atuação: Planejamento, acompanhamento e direcionamento das ações prioritárias, assessorias, auditorias e qualificação dos gestores.

A estrutura da qualidade e segurança das unidades hospitalares e das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) geridas pelo ISGH é composta pelo Núcleo de Gestão e Segurança do Paciente (NUGESP), já o Laboratório Primilab é composto pelo serviço de Gestão da Qualidade, tendo como objetivo instituir ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde, em conformidade com a RDC nº 36, de 25 de julho de 2013.

Dentre os principais processos do SGQ destacamos:

| PROCESSO DE GESTÃO POR PROCESSOS |

A abordagem por processos permite melhor especificação do trabalho realizado, o desenvolvimento de sistemas, a gestão do conhecimento, o redesenho e a melhoria, por meio da análise do trabalho realizado de modo a identificar oportunidades de aperfeiçoamento.

Até 30 de dezembro foram identificados 49 processos a serem mapeados e encerramos o ciclo de 2020 com 31 processos mapeados, ou seja, 63% de conclusão.

| PROCESSO DE GESTÃO DOCUMENTAL |

Implantação da Norma Zero institucional que define a sistemática de elaboração, aprovação, divulgação, revisão, controle, manutenção de documentos, em versão atualizada e hierarquia dos documentos internos, de modo a garantir a correta rastreabilidade dos documentos, garantindo as boas práticas da gestão da qualidade.

| PROCESSO DE AUDITORIA |

A auditoria disponibiliza aos gestores da organização informações sobre a eficácia de seu sistema de gestão. As informações geradas pelas auditorias servem como base para as decisões sobre os pontos que necessitam de melhoria e os que estão funcionando de maneira eficaz. Avaliação sistemática do SGQ ocorre por meio do time de auditores internos que utilizam instrumentos elaborados baseados nas boas práticas.

| PROCESSO ACREDITAÇÃO |

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.

| PROCESSO SEGURANÇA DO PACIENTE |

Estimular boas práticas de funcionamento das unidades, através da melhoria contínua da assistência e vigilância em saúde, disseminando a cultura de segurança integrada aos processos de gestão de risco.

AÇÕES ESTRATÉGICAS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ

No decorrer do ano de 2020 as ações estratégicas realizadas pelo o sistema de gestão da qualidade foram:



**AUDITORIAS
DO SGQ**

10



**CAPACITAÇÕES E
OFICINAS**

09



**ENCONTROS
VIRTUAIS NUGESP**

02



**VISITAS DE
ACREDITAÇÃO**

05

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.

Dos 5 hospitais geridos, 4 são certificados, sendo 3 (HGWA, HRC e HRN) com Acreditação com Excelência (nível 3) e 1 Acreditado Internacionalmente (ACSA). **Em agosto de 2020, o Hospital Geral Dr Waldemar de Alcântara (HGWA) recebeu avaliação remota e foi recertificado como Acreditação com Excelência (nível 3) pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Também em agosto e setembro de 2020, Hospital Regional Norte (HRN) e o Hospital Regional do Cariri (HRC), respectivamente, receberam avaliação remota de manutenção de suas certificações, mantendo-se com o título de Acreditado com Excelência (nível 3), também reconhecido pela ONA.** A manutenção da certificação garante que a segurança e qualidade dos cuidados prestados ao paciente, gestão integrada, destacando a cultura organizacional de melhoria contínua e comprovando a maturidade institucional destas unidades.

A **Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Cristo Redentor**, através de avaliação remota, manteve o título de Acreditado Pleno (nível 2), que dispõe de um sistema de planejamento e organização focado na "gestão integrada" com evidências de interações de processos, bem como o acompanhamento e avaliação dos resultados, alinhado as estratégias definidas, promovendo ações de melhorias.

Durante todo o ano de 2020, o **Primilab passou por consultoria de preparação para certificação PALC**. Programa este que, estabelece requisitos que são fundamentados em normas específicas de qualidade que contemplam as atividades laboratoriais, com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento da qualidade dos laboratórios clínicos no Brasil.



Patrícia - Fisioterapeuta

Em dezembro de 2020, o ISGH inovou através do Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) que alcançou o Nível Ótimo no processo de Acreditação Internacional realizado pela Agência de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA).

Com a certificação, o hospital tornou-se uma das oito unidades no mundo a ser reconhecida pela instituição espanhola.

PREMIAÇÕES

O HRN foi premiado pela primeira vez entre as melhores empresas para trabalhar do Ceará, o ranking é organizado pelo Instituto Great Place to Work (GPTW). O evento de premiação online ocorreu no dia 1º de dezembro de 2020, e foi transmitido para os colaboradores das unidades hospitalares.

O HRC foi eleito a 6ª melhor empresa do Brasil para trabalhar no ranking Saúde. Esse é o terceiro ano consecutivo, que a unidade fica entre os 10 melhores hospitais para trabalhar no Brasil. No ranking Ceará, essa é a segunda vez que a unidade fica entre as 50 melhores do Estado.

O HRSC alcançou neste ano, o Status Platinum e Diamont no processo de Certificação realizado pela Worls Stroke Organization. A premiação reconhece o compromisso de hospitais e profissionais comprometidos com a qualificação do atendimento do paciente com AVC e com o estímulo à cultura de monitoramento de indicadores.

A seguir, destacam-se as principais certificações obtidas pelas Unidades geridas pelo ISGH:





CAPÍTULO 4

PERFORMANCE

- 4.1 Unidades Hospitalares
- 4.2 Unidades de Pronto Atendimento
- 4.3 Atenção Primária à Saúde
- 4.4 Primilab - Análises Clínicas
- 4.5 Desempenho Econômico Financeiro

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. 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 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 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, os resultados dos indicadores estratégicos, e, ainda os recursos próprios obtidos através das atividades desenvolvidas pelo Laboratório PRIMILAB.

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 do HGWA, HRC, HRN e HRSC.

Para a prestação de contas corporativa destas unidades, junto a contratante, foram elencados 10 indicadores estratégicos.

INDICADORES

CONTRATUAIS E ESTRATÉGICOS

INDICADORES ESTRATÉGICOS | HOSPITAIS |

SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL	HGWA HRC HRN HRSC
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA*	
NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	
TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA	
NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS	
NÚMERO DE ATENDIMENTOS (SAD OU PAD)	HGWA HRC
TAXA DE REINTERNAÇÃO NÃO ELETIVA (SAD OU PAD)	HGWA HRC
PERCENTUAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	HRC HRN
DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE*	HGWA, HRC, HRN, HRSC
PERCENTUAL DE VAGAS OFERTADAS PARA A RESIDÊNCIA MÉDICA	HGWA HRC
TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE*	HGWA, HRC, HRN, HRSC
NÚMERO DE ATENDIMENTO CLÍNICA COVID	HELV
TAXA DE OCUPAÇÃO EM ENFERMARIA	
NÚMERO DE ATENDIMENTO - UTI COVID	
TAXA DE OCUPAÇÃO UTI COVID	
PERCENTUAL MÉDIO DE VENTILADORES DISPONÍVEL	

* Indicadores contratuais e estratégicos.

INDICADORES CONTRATUAIS | HOSPITAIS |

TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA*	HGWA HRC HRN HRSC
DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE*	
TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR	
TAXA DE UTILIZAÇÃO DE SALA CIRÚRGICA ELETIVA	
TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL	
TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE*	
ÍNDICE DO RESULTADO ORÇAMENTÁRIO	HRC HRN
Nº DE PACIENTES EM LEITOS DE EMERGÊNCIAS ACIMA DE 24H	
ÍNDICE DE READMISSÃO HOSPITALAR EM ATÉ 30 DIAS	
ÍNDICE DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL	Em Desenvolvimento [Ano 2020]

* Indicadores contratuais e estratégicos.

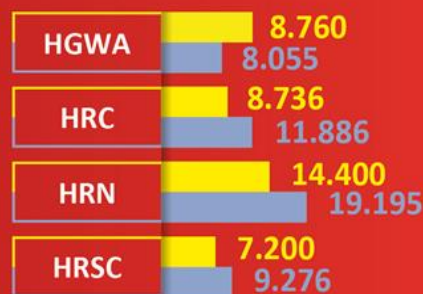
4. UNIDADES HOSPITALARES

INDICADORES CONTRATUAIS

PROGRAMADA
QUANTIDADE
REALIZADA

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.



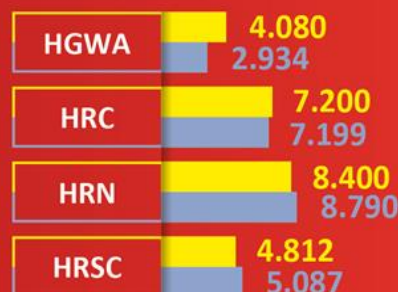
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

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.



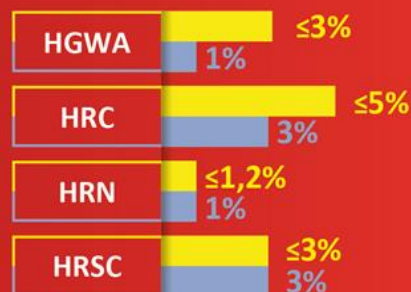
NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os Contratos de Gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência. Para o ano de 2020 foi pactuado a realização de 24.010 procedimentos cirúrgicos, distribuídos nas Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH, com o alcance do seguinte resultado:



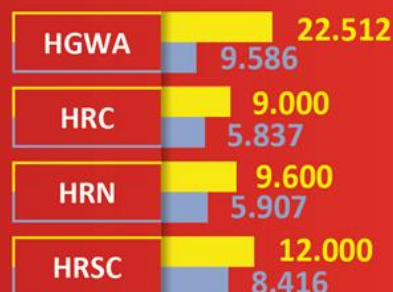
TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

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 2020, a meta contratualizada estipulou o número mínimo de 53.112 consultas ambulatoriais a serem realizadas nas unidades, com o alcance do seguinte resultado:



PROGRAMA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (PAD) SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (SAD)

O Programa de Atendimento Domiciliar tem por objetivo a desospitalização de pacientes crônicos da Unidade de Cuidados Especiais (UCE), das Unidades Hospitalares HGWA e HRC, que após a alta hospitalar irão necessitar de acompanhamento de equipe multiprofissional. O PAD/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.



URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Os atendimentos de urgência e emergência passam por triagem para classificação do risco pelo Protocolo de Manchester, com o objetivo de garantir o atendimento prioritário aos pacientes de maior gravidade e risco de morte, com método validado pelo Ministério da Saúde, seguindo as recomendações sobre a Política de Humanização do Sistema Único de Saúde (SUS). Em 2020 alcançou o seguinte resultado:



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.



PERCENTUAL DE 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.



UNIDADES HOSPITALARES INDICADORES CONTRATUAIS

PROGRAMADA
QUANTIDADE
REALIZADA

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.



| Não consideramos neste cálculo os meses que não ocorreram as pesquisas de satisfação, conforme determinação interna devido a pandemia |

HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

Considerando que em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional em decorrência do surto do novo coronavírus (2019-nCov). Logo após, com a evolução do estado de contaminação, e a identificação de que 115 países já haviam registrado casos da doença, a OMS elevou a situação ao nível de pandemia.

Em abril/2020 foi firmado o Contrato de Gestão nº 06/2020 para a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde voltados exclusivo ao enfrentamento do novo coronavírus, no HOSPITAL LEONARDO DA VINCI - HELV, para o período de 06 (seis) meses, contando de 13 de abril de 2020 a 12 de outubro de 2020, dentro dos padrões de eficácia e qualidade requeridos.

Em outubro/2020 foi firmado o Contrato de Gestão nº 07/2020 para a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde voltados para o enfrentamento do novo coronavírus e acréscimo do perfil cirúrgico, no HOSPITAL LEONARDO DA VINCI - HELV, para o período de 06 (seis) meses, contando de 13 de outubro de 2020 a 12 de abril de 2021, dentro dos padrões de eficácia e qualidade requeridos. Devido o acréscimo do perfil cirúrgico houve alteração das metas contratuais.

Diante da pandemia, para fins de relatório, iremos priorizar o desempenho assistencial do HELV referente ao primeiro contrato. A unidade seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão, e as demandas da Rede Estadual de Saúde, conforme demonstrativos abaixo:

NÚMERO DE ATENDIMENTO CLÍNICA COVID | HELV

A unidade estabeleceu meta de atender 100% dos pacientes alcançando desempenho médio de 100% de atendimento no período contratualizado. O atendimento refere-se aos pacientes com perfil clínico que foram referenciados para a unidade.

TAXA DE OCUPAÇÃO EM ENFERMARIA | HELV

A unidade estabeleceu meta de 85%, alcançando o desempenho médio de 71% de ocupação na enfermaria.

NÚMERO DE ATENDIMENTO - UTI COVID | HELV

A unidade estabeleceu meta de atender 100% dos pacientes, alcançando desempenho médio de 100% de atendimento no período contratualizado. O atendimento refere-se aos pacientes com perfil de UTI que foram referenciados para a unidade.

TAXA DE OCUPAÇÃO EM UTI COVID | HELV

A unidade estabeleceu meta de 85% e alcançou desempenho médio de 68% de ocupação na enfermaria.

PERCENTUAL MÉDIO DE VENTILADORES DISPONÍVEL | HELV

A unidade estabeleceu meta de 95% e alcançou desempenho médio de 95% de ventiladores disponíveis.



EM 2020, O
HOSPITAL ESTADUAL
**LEONARDO
DA VINCI**

FOI UMA DAS PRINCIPAIS
AQUISIÇÕES DO GOVERNO
DO ESTADO PARA O
**COMBATE À
COVID-19**

UNIDADES HOSPITALARES

INDICADORES ESTRATÉGICOS

PROGRAMADA
QUANTIDADE
REALIZADA

Resultado - Média
anual do indicador

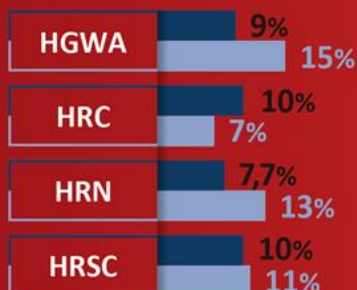
TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR



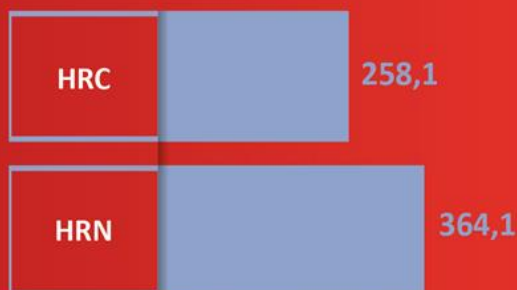
TAXA DE UTILIZAÇÃO DE SALA CIRÚRGICA



TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL



NÚMERO DE PACIENTES EM LEITOS DE EMERGÊNCIAS ACIMA DE 24H



ÍNDICE DO RESULTADO ORÇAMENTÁRIO



UPA24h

4.2 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

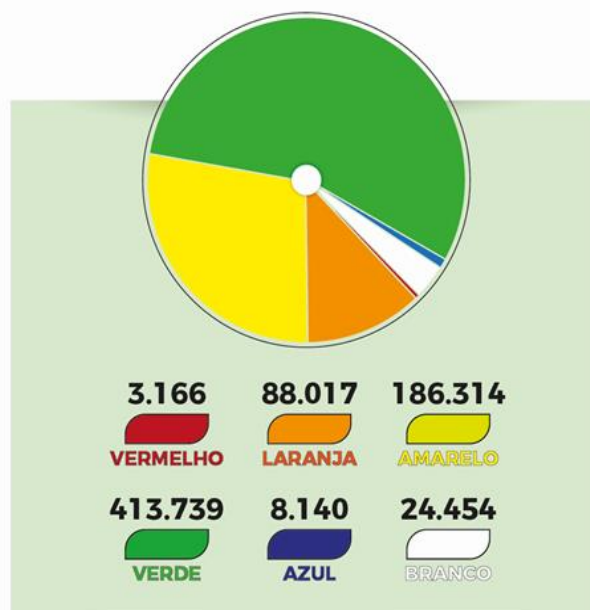
Em 2020, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO – UPAs Autran Nunes, José Walter, Conjunto Ceará, Canindezinho, Messejana, Praia do Futuro, Jangurussu, Cristo Redentor e Itaperi seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão, segue abaixo o desempenho de alguns indicadores contratuais:

ATENDIMENTO

O indicador número de atendimento refere-se ao quantitativo de pacientes classificados nas unidades de pronto atendimento. Em 2020, 723.830 pacientes foram classificados, destes, 630.593 passaram pelo atendimento médico. A média de paciente/dia foi de 223 paciente/dia, ressaltamos o impacto da pandemia neste indicador, houve redução do quantitativo de atendimentos porém os pacientes que buscavam as UPAs eram mais críticos/graves.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Os contratos de gestão firmados para gestão das Unidades de Pronto Atendimento - UPAs determinam que, no mínimo, 98% dos pacientes cadastrados devem ser classificados segundo o nível de risco. Como acontece nas Unidades Hospitalares de porta aberta, com urgência e emergência, a Classificação de Risco nas UPAs é realizada mediante o Protocolo de Manchester, com o objetivo de garantir o atendimento prioritário aos pacientes de maior gravidade e risco de morte, com método validado pelo Ministério da Saúde:



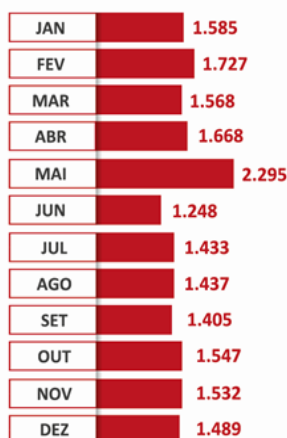
| CLASSIFICAÇÃO DE RISCO |



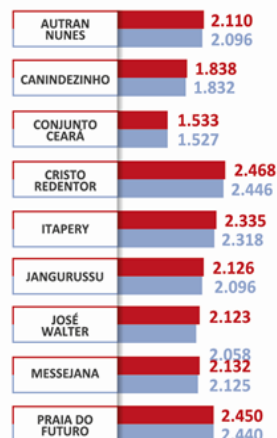
REFERÊNCIA

As Unidades de Pronto Atendimento - UPAs devem prestar assistência de complexidade intermediária entre as Unidades de Atenção Primária e a Rede Hospitalar, com atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos e agudizados, estabilizando o paciente, realizando a investigação inicial de diagnóstico e definindo a conduta médica necessárias em cada caso, e, nos casos do paciente necessitar de atenção superior a 24 horas, devem garantir o encaminhamento do usuário através das Centrais de Regulação de Urgência. Em 2020, as unidades de pronto atendimento referenciaram 18.394 de pacientes.

| TOTAL DE PACIENTES REFERENCIADOS |

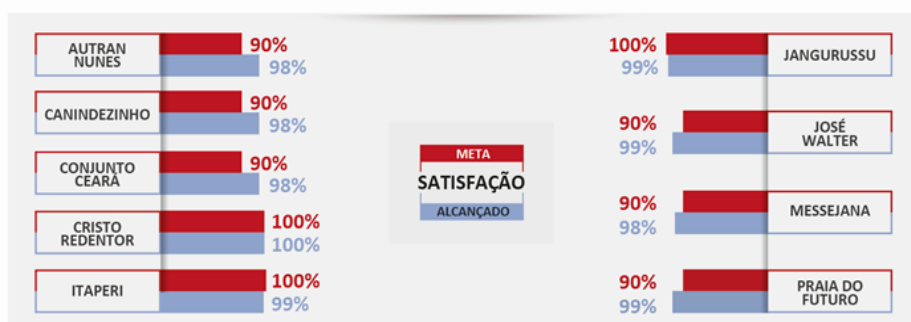


| SOLICITAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA X PACIENTES REFERENCIADOS |



SATISFAÇÃO

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.



APS

4.3 ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Em 2020, o desempenho das ações inerentes aos macroprocessos de apoio e logística executados nas UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA e ESPECIALIZADA À SAÚDE, seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão, conforme demonstrativos abaixo:

INDICADORES CONTRATUAIS

| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA |

Meta 1 - Garantir a Assistência Farmacêutica nas UAPS e CAPS

A assistência farmacêutica é desempenhada nas Unidades de Atenção Primária à Saúde - UAPS, Centros de Atenção Psicossocial - CAPS e Policlínicas do Município de Fortaleza, e consiste na aquisição, armazenamento, distribuição e dispensação de medicamentos, material médico-hospitalar e insumos odontológicos.

GARANTIR A DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS		META	REALIZADO
N.º ITENS PRESCRITOS	149.082.519	95%	96%
N.º ITENS DISPENSADOS	142.904.271		

| SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO (SADT) |

Meta 2 - Garantir o SADT (Exames Laboratoriais) para as UAPS e CAPS

O serviço de apoio diagnóstico terapêutico (SADT) consiste na realização de todas as fases do processo de exames de análises clínicas (exames laboratoriais), compreendendo as fases pré-analítica, analítica e pós-analítica realizados nas Unidades de Atenção Primária à Saúde - UAPS e Policlínicas. E, ainda, compreende a realização da fase analítica dos exames citopatológicos.

2.1 Garantir a Realização dos Exames:

GARANTIR A REALIZAÇÃO DOS EXAMES		META	REALIZADO
QUANTIDADE PROGRAMADA	2.704.296	95%	102%
QUANTIDADE REALIZADA	2.757.269		

2.2 Providenciar a Entrega de Resultado de Exames:

PROVIDENCIAR A ENTREGA DOS EXAMES BIOQUÍMICA E HEMATOLOGIA		META	REALIZADO
QUANTIDADE EXAMES COLETADOS	1.731.880	95%	99,7%
QUANTIDADE ENTREGUE EM ATÉ 30 DIAS	1.726.862		

PROVIDENCIAR A ENTREGA DOS EXAMES CITOPATOLOGIA		META	REALIZADO
QUANTIDADE EXAMES COLETADOS	42.106	95%	99,1%
QUANTIDADE ENTREGUES EM 48H	41.732		

| ATENDIMENTO AO CLIENTE/AMBIÊNCIA |

O serviço de apoio diagnóstico terapêutico (SADT) consiste na realização de todas as fases do processo O Serviço de Atendimento ao Cliente consiste na realização de atividades que envolvem o Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC), ações que visam garantir uma ambiência adequada aos usuários, e ações que envolvem os serviços de tecnologia da informação..

Meta 3 - Garantir a Ambiência das UAPS e CAPS

PEQUENOS REPAROS [MANUTENÇÃO]		META	REALIZADO
TOTAL CHAMADOS	17.910	85%	93,7%
TOTAL CONCLUÍDOS	16.784		

SERVIÇOS DE TI		META	REALIZADO
TOTAL CHAMADOS	29.515	85%	90%
TOTAL CONCLUÍDOS	26.564		

PRIMILAB

4.4 PRIMILAB – ANÁLISES CLÍNICAS

O PRIMILAB é um laboratório de análises clínicas, desenvolvido no âmbito do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH, para prestar serviços de saúde aos usuários do SUS, através da realização de exames de análises clínicas, com destaque para área de bioquímica e hematologia, com atendimento 24 horas, 07 dias por semana.

No Exercício de 2020, o PRIMILAB obteve média de conformidade de 97,8% do Controle de Qualidade Externo.

| NO REFERIDO PERÍODO, O LABORATÓRIO APRESENTOU
A SEGUINTE PRODUÇÃO AMBULATORIAL |

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS | 2020

SUS	DEMAIS FONTES	TOTAL	% SUS
2.941.784	294.468	3.236.252	90,90%

4.5 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

| RECEITAS |

Em 2020, o ISGH registrou recursos na ordem de R\$ 1.087.220.064,13, com a seguinte distribuição representativa:

- a) 95,7% oriundos de repasses de custeio dos CONTRATOS DE GESTÃO;
- b) 3,7% oriundos de Doações, evidenciando que as doações recebidas das Secretarias Contratantes SESA e SMS são de medicamento e material médico hospitalar;
- c) 0,6% oriundos de recebimentos de valores de Convênios firmados com Instituições de Ensino, de Receitas próprias de prestação de serviços, inscrições em processos seletivos, de projeto de pesquisa e de rendimento de aplicação financeira;

RECURSOS	VALOR [R\$]
CONTRATO DE GESTÃO SESA	863.459.996,94
CONTRATO DE GESTÃO SMS	176.640.438,58
CONTRIBUIÇÕES E DOAÇÕES	39.967.235,12
CONVÊNIOS COM FACULDADES	1.309.041,61
APLICAÇÃO FINANCEIRA RENDIMENTOS	204.240,64
INSCRIÇÕES EM PROCESSOS SELETIVOS TAXA	3.621.856,28
RECURSOS PRÓPRIOS DE CURSOS, TREINAMENTOS E EXAMES LABORATORIAIS	1.659.060,15
PROJETOS DE PESQUISA	13.200,00
RECURSOS PARA GRATUIDADE	344.994,81

| RANKING DAS DESPESAS 2020 |

Com base nas despesas realizadas pelas unidades geridas pelo ISGH, o RANKING das maiores despesas realizadas no Exercício de 2020, que representaram mais de 90% dos dispêndios, por seguimento de saúde, foi o seguinte:

| SEGMENTO HOSPITALAR 2020 |

Unidades Hospitalares: HGWA, HRC, HRN, HRSC e HELV

DESPESAS	VALOR [R\$]	
PESSOAL	380.156.888,08	
SERVIÇO DE COOPERATIVA	86.572.196,62	
MEDICAMENTOS	42.111.330,16	
MATERIAL MÉDICO-HOSPITALAR ODONTOLÓGICO	38.996.849,54	
SERVIÇOS MÉDICOS ASSISTENCIAIS	34.120.429,66	
SERVIÇOS DE APOIO E DIAGNÓSTICO	30.568.580,43	
SERVIÇOS DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO	26.226.801,77	
ALIMENTAÇÃO	21.771.030,22	
EQUIPAMENTOS SISTEMAS	20.116.128,17	
	SUBTOTAL	680.640.234,65
		91,4%
OUTRAS DESPESAS	63.757.219,73	8,6%
	TOTAL GERAL	744.397.454,38

| SEGMENTO PRONTO ATENDIMENTO 2020 |

Unidades de Pronto Atendimento: UPAs 24h: 06 UPAs ESTADO e 03 UPAs MUNICÍPIO

DESPESAS	VALOR [R\$]	
PESSOAL	128.820.258,67	
MATERIAL MÉDICO-HOSPITALAR ODONTOLÓGICO	7.263.705,08	
SERVIÇOS DE SEGURANÇA	6.727.822,11	
SERVIÇOS DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO	5.945.481,18	
SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	5.812.956,25	
ALIMENTAÇÃO	5.753.307,23	
MEDICAMENTOS	5.275.677,47	
SERVIÇOS DE COOPERATIVA	5.181.121,04	
	SUBTOTAL	170.780.329,03
		90,3%
OUTRAS DESPESAS	18.336.454,90	9,7%
	TOTAL GERAL	189.116.783,93

| SEGMENTO ATENÇÃO PRIMÁRIA E ESPECIALIZADA A SAÚDE 2020 |

Unidades de Atenção Primária à Saúde: UAPS, Centros de Atenção Psicossocial e Policlínicas

DESPESAS	VALOR [R\$]	
MEDICAMENTOS	55.924.749,71	
PESSOAL	37.634.327,98	
MATERIAL MÉDICO-HOSPITALAR ODONTOLÓGICO	18.623.521,28	
EXAMES LABORATORIAIS	9.562.252,80	
SERVIÇOS DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO	8.814.689,03	
TRANSPORTE	4.905.124,92	
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	3.590.277,99	
	SUBTOTAL	139.054.943,71 93,5%
OUTRAS DESPESAS	9.666.142,44	6,5%
	TOTAL GERAL	148.721.086,15

| SEGMENTO ANÁLISES CLÍNICAS 2020 |

LABORATÓRIO PRIMILAB

DESPESAS	VALOR [R\$]
PESSOAL	2.436.896,22
OPERACIONAL	12.896.452,00
SERVIÇOS DE EXAMES DE ANÁLISES CLÍNICAS - GRATUIDADE	344.991,81
	TOTAL GERAL
	15.678.340,03

| ESCOLA DE SAÚDE E GESTÃO - ESG |

A ESCOLA DE SAÚDE E GESTÃO - ESG foi desenvolvida no âmbito do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH, para fortalecer o aprendizado na saúde e na gestão, e fomentar o progresso de organizações e de pessoas.

Em 2020, período de implantação e estruturação da ESG, portanto fase pré-operacional, foi necessária realização de despesas no montante de R\$ 457.661,52

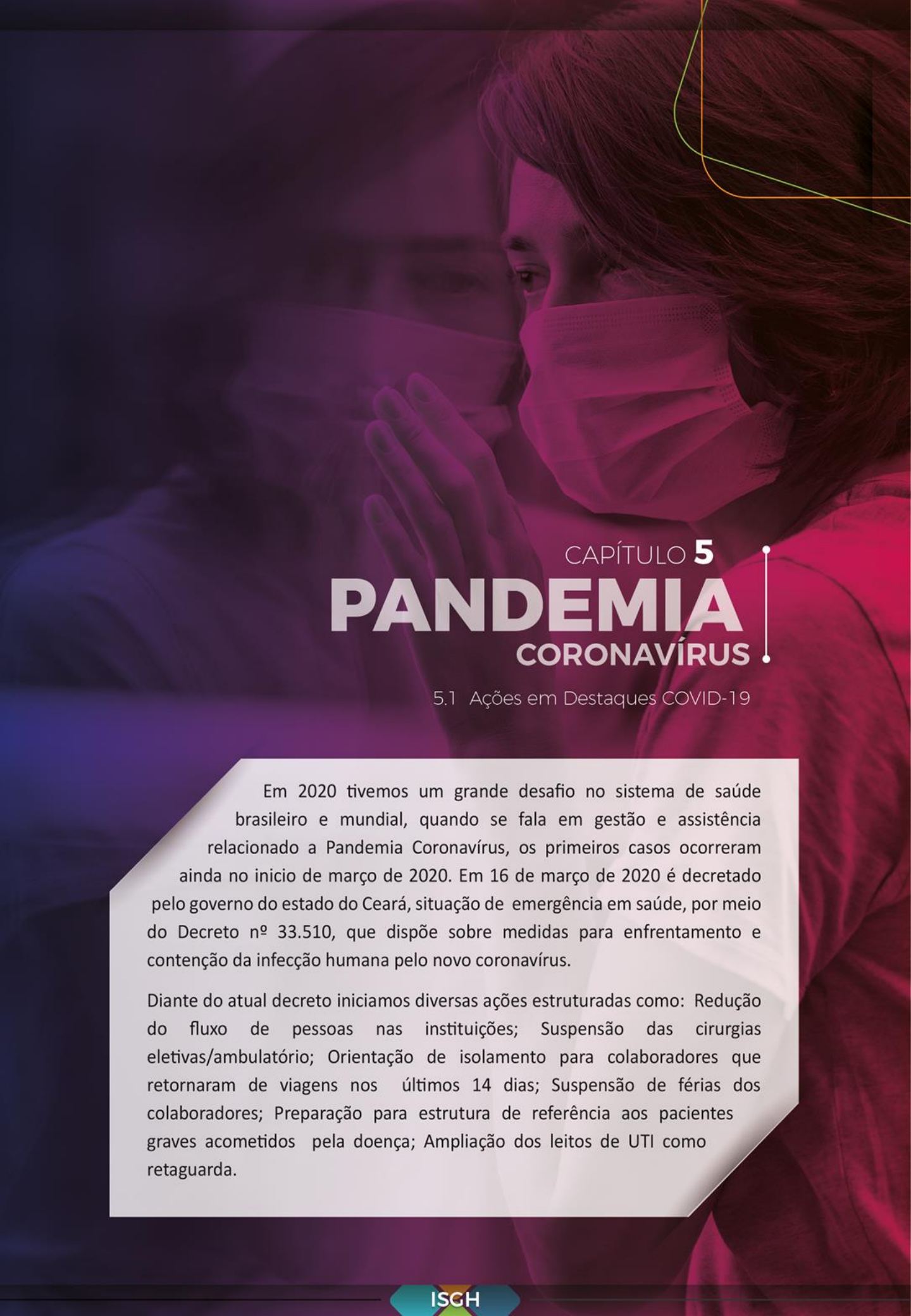
DESPESAS	VALOR [R\$]
PESSOAL	448.631,00
OPERACIONAL	
SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	466,96
EQUIPAMENTOS SISTEMAS	854,38
DESPESAS FINANCEIRAS TRIBUTÁRIAS	2.219,09
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	522,59
ALMOXARIFADO MATERIAL DE CONSUMO	4.967,50
	SUBTOTAL
	9.030,52
	TOTAL GERAL
	457.661,52



| SEGMENTO GESTÃO 2020 |

INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR

DESPESAS	VALOR [R\$]
PESSOAL	164.470,06
CONSULTORIAS ASSESSORIAS	172.260,00
DESPESAS COM PROCESSOS SELETIVOS	1.786.982,00
EVENTOS E TREINAMENTOS	92.144,54
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	176.458,34
SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVOS	32.260,53
TRANSPORTE	22.624,18
ALIMENTAÇÃO	114.169,71
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO GERAL	8.230,00
EQUIPAMENTOS SISTEMAS	40.395,13
ALMOXARIFADO MATERIAL DE CONSUMO	37.351,74
DESPESAS FINANCEIRAS TRIBUTÁRIAS	279.206,48
TOTAL GERAL	2.926.552,71



CAPÍTULO 5

PANDEMIA

CORONAVÍRUS

5.1 Ações em Destaques COVID-19

Em 2020 tivemos um grande desafio no sistema de saúde brasileiro e mundial, quando se fala em gestão e assistência relacionado a Pandemia Coronavírus, os primeiros casos ocorreram ainda no início de março de 2020. Em 16 de março de 2020 é decretado pelo governo do estado do Ceará, situação de emergência em saúde, por meio do Decreto nº 33.510, que dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus.

Diante do atual decreto iniciamos diversas ações estruturadas como: Redução do fluxo de pessoas nas instituições; Suspensão das cirurgias eletivas/ambatório; 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.

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 das dificuldades para garantir o atendimento seguro e com qualidade para os nossos processos, assegurar uma estrutura resiliente foi fundamental, com isso, diversas estratégias foram implementadas para o bom funcionamento das nossas unidades, como: Realizar uma boa Gestão Estratégica, Gestão da Estrutura e Gestão Sustentável, para isso a Elaboração do Plano de Contingência foi essencial, 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 e construção de Hospitais Campanha, como estratégia para aumento de leitos COVID, foi fundamental para o desafogar 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.

Assim, como o aumento de pacientes tivemos um aumento importante de consumo, e para não ocorrer o desabastecimento algumas medidas foram tomadas: Gerenciamento dos insumos e medicações com comitê de apoio, (CAF, planejamento/logística, suprimentos, contratos); Gerenciamento dos equipamentos médicos e de tecnologia (aditivação aos contratos de aluguel de equipamentos biomédicos, doação da SESA, aquisição de novas tecnologias “ELMO”), garantido uma assistência segura.

A pandemia provocada pelo coronavírus continua sendo um grande desafio, e permanecemos trabalhando para promover a excelência na gestão da saúde de forma sustentável, com qualidade a serviço da população.

COVID19

5.1 AÇÕES EM DESTAQUE



4.000 altas

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci - HELV referência em COVID-19, celebra a marca de 4mil altas.

<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2021/06/27/hospital-leonardo-da-vinci-da-alta-de-numero-4-mil-a-paciente-com-covid.ghml>



Atendimento a idosos

Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara - HGWA presta atendimento a idosos institucionalizados pelo Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD em abrigos de Fortaleza.

<https://www.isgh.org.br/noticias/2132-servico-do-hospital-waldemar-alcantara-atende-abrigos-de-idosos>

| FLUXO DE COMUNICAÇÃO DAS MUDANÇAS E ATUALIZAÇÕES |

A Pandemia trouxe uma nova realidade na rotina das Unidades Hospitalares e Unidades de Pronto Atendimento, alterando algumas normas, formas de interação e assim a construção de novos fluxos. Com intuito de evitar o aumento de contaminação, a presença de acompanhantes nas Unidades foi reduzida, sendo permitida a presença destes apenas na pediatria, e junto a essa medida foi suspensa todas as visitas sociais, de profissionais de saúde e religiosa nas unidades, buscando seguir as medidas de isolamento social preconizadas pelo Ministério da Saúde.

Com as medidas de restrição de contato social adotadas a aproximação com as famílias necessitou ser adaptada. O Sistema ArsVitae passou a ter uma ferramenta de Boletim Médico, o médico preenchia diariamente um boletim sobre o quadro clínico do paciente, o qual era repassado às famílias através de contato telefônico ou mensagem via whatsapp. Além do boletim médico no ArsVitae, as equipes preenchiam planilhas no drive de acompanhamentos das comunicações com as famílias. Foram criados times de profissionais que transmitiam os boletins médicos dos pacientes aos familiares, e a implantação das visitas virtuais realizadas através de tablets ou smartphones, onde o uso da tecnologia favoreceu o vínculo entre as pessoas, tanto entre a família e o paciente, quanto a equipe multiprofissional. Neste período, também, foi implantado no Sistema Arsvitae a evolução eletrônica multiprofissional, contribuindo para interação entre os profissionais.

Boletim médico, plantão informativo e acolhimento familiar: as três estratégias de contato com parentes

Em virtude da pandemia de Covid-19, as visitas nas unidades hospitalares foram suspensas e a tecnologia se tornou uma importante aliada para aproximar as famílias de seus parentes internados. Para o envio de informações sobre os pacientes aos familiares, o Hospital Regional Norte (HRN), da Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa), organizou três estratégias: o boletim médico, o plantão informativo e o acolhimento familiar.

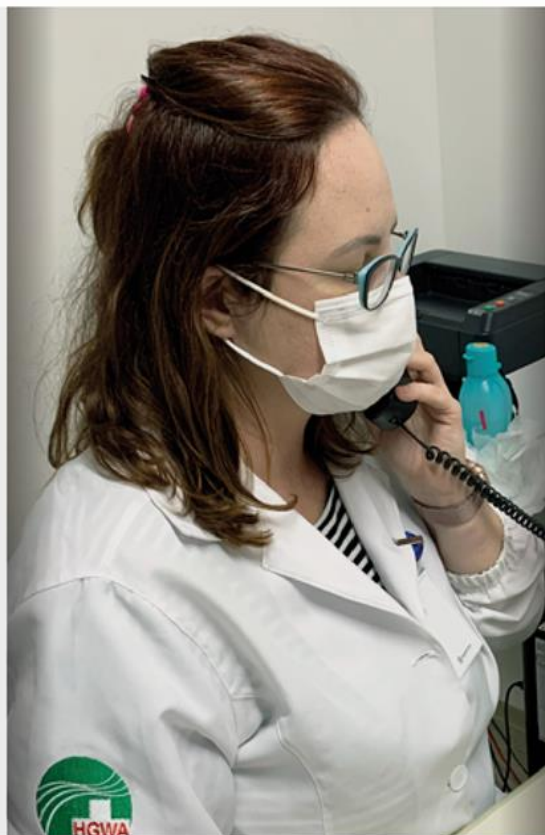
<https://www.ceara.gov.br/2021/04/22/boletim-medico-plantao-informativo-e-acolhimento-familiar-as-tres-estrategias-de-contato-com-parentes-de-internados-no-hrn/>



No outro lado da linha: médicos trocam sala de cirurgia pelo acolhimento a familiares de pacientes

O protocolo da ligação já foi ouvido por muitos familiares de pacientes internados por Covid-19 nas unidades hospitalares do Estado. No Hospital Geral Dr. Waldemar de Alcântara (HGWA), os profissionais em sua maioria médicos, ligam para algum familiar e logo de início informam que nenhum valor deve ser cobrado pelo atendimento, um momento de alerta para que os familiares não caiam em golpes praticados por aproveitadores.

<https://www.saude.ce.gov.br/2021/03/24/no-outro-lado-da-linha-medicos-trocam-sala-de-cirurgia-pelo-acolhimento-a-familiares-de-pacientes/#:~:text=No%20outro%20lado%20da%20linha,a%20familiares%20de%20pacientes%20internados>



| ADAPTAÇÃO DO MODELO ASSISTENCIAL |

Assim como citado anteriormente diversas mudanças tiveram que ser realizadas ao longo dos processos para o enfrentamento da pandemia e isto levou a mudança, por vezes diárias, de fluxos e protocolos assistenciais no manejo do paciente Covid-19, tudo baseado em evidência científica e alinhado com os protocolos da Escola de Saúde Pública do Ceará, para facilitar essa disseminação de conhecimento foi criado um espaço na intranet e na internet, além das estratégias de divulgação das atualizações por meio de grupos de whatsapp, atualizações por mídias, entre outros mídias sociais utilizadas pelo ISGH.

Atualizações de fluxos e protocolos de atendimento a COVID-19



Essas atualizações foram divididas em: **cuidados ao colaborador**, onde estavam claras, questões relacionadas aos EPI's; **cuidado ao paciente**, através dos protocolos de acolhimento e manejo de casos confirmados e suspeitos de Covid-19; **cuidados paliativos**, por meio dos fluxos e protocolos referentes ao atendimento de pacientes Covid-19 em cuidados paliativos, a extubação paliativa e os critérios e fluxo para internamento do paciente paliativo durante a pandemia, fluxo de apoio ao cuidado, onde temos as recomendações de como transportar o paciente suspeito ou confirmado com Covid-19, além de orientações de como coletar o swab nasal de casos suspeitos e os cuidados no óbito, tendo em vista as orientações do Ministério da Saúde sobre o manejo de corpos e com a ausência de acompanhantes, foi incluído a etapa de reconhecimento do corpo, momento em que as famílias são acolhidas e orientadas sobre os riscos biológicos e cuidados com o corpo do ente falecido.

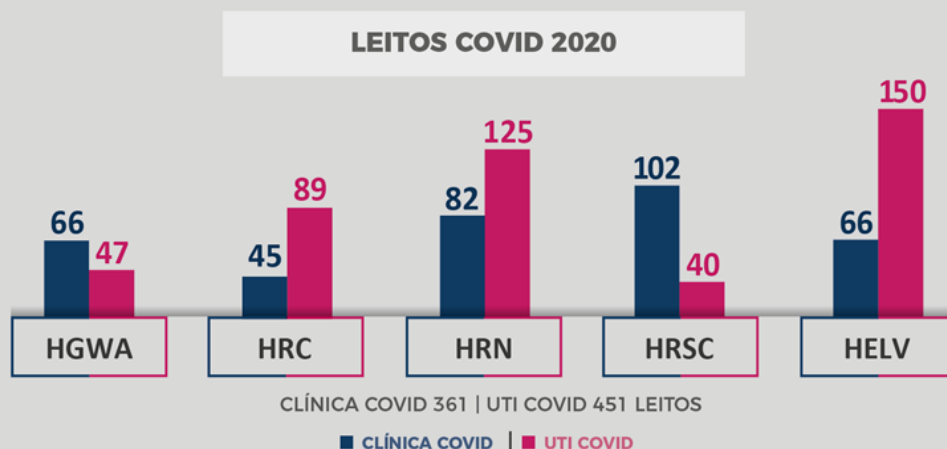
Outro documento elaborado em detrimento da pandemia foi o plano de contingência do ISGH, onde apresenta as definições para resposta e estrutura a ser configurada nas unidades, assim como as orientações baseadas na legislação vigente e nas informações atualmente disponíveis, referente ao Covid-19, em 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.

| PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: ENFRENTAMENTO DA COVID-19 |



AMPLIAÇÃO DE LEITOS

Tivemos um aumento de leitos expressivo de terapia intensiva e unidade de internação COVID em todas as nossas unidades hospitalares, desses, 361 de clínica COVID e 451 de UTI COVID, totalizando 812 leitos.



Nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAS) Jangurussu e Itaperi foram construídos dois hospitais campanha, cada um com 40 leitos COVID, totalizando 80 leitos.



| PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: HIGIENIZAÇÃO COVID-19 |

O documento viabiliza as ações de prevenção e controle da transmissão do COVID-19, apresenta recomendações técnicas para o desenvolvimento e estruturação de ações de combate ao vírus. Descreve estratégias de limpeza e desinfecção no sentido de controlar e reduzir a disseminação do Covid-19 nos serviços gerenciados pelo ISGH, orienta e recomenda aos profissionais de saúde e profissionais das áreas de apoio quanto às medidas de prevenção e controle de transmissão do vírus.

Essas orientações são baseadas nas informações atuais disponíveis sobre a doença e são atualizadas à medida em que novas informações forem sendo publicadas, já que se trata de um microrganismo novo no mundo e, portanto, com poucas evidências científicas sobre ele (SESA, 2020).

PROGRAMA ACOLHIDA EMOCIONAL

Diante do cenário à nível mundial, se fez necessário a implantação do “Projeto Acolhida Emocional ISGH”, ofertando as unidades da instituição localizadas em Fortaleza, Ceará, apoio psicológico/terapêutico, de forma gratuita e com total garantia de sigilo e confidencialidade das informações. O projeto entrou em execução no dia 08/05/2020, após idealizado e formatado pela Diretoria de Ensino e Pesquisa - DEP/ISGH, em parceria com o Núcleo de Gestão de Pessoas - NGP e o Serviço de Segurança, Engenharia e Medicina do Trabalho - SESMT. O projeto contou com um time de 28 Psicólogos voluntários, atenderam as respectivas unidades durante o momento de enfrentamento da Pandemia, proporcionando uma escuta terapêutica e levando conforto emocional aos colaboradores.

O projeto fora divulgado neste período, por meio da Intranet, Instagram e Folders nas unidades geridas contempladas pelo projeto, disponibilizando telefone de contato para agendamento de atendimento.

Mais de 100 profissionais do ISGH atendidos por psicólogos voluntários

Assessoria de Imprensa - ISGH - 0800-081000 - 0800-081000

Projeto disponibiliza atendimento terapêutico aos colaboradores em atividade na pandemia de Covid-19

Após ultrapassar a marca de 100 atendimentos, o Projeto Acolhida Emocional segue atendendo aos colaboradores das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), Atenção Primária em Saúde (APS), Primário e Sede do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH). Os atendimentos acontecem por meio de agendamento (junto ao Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT), de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e das 19h às 21h.

Idealizado pela Diretoria de Ensino e Pesquisa (DEP) do ISGH, com apoio do Serviço SESMT, a iniciativa já apresenta resultados satisfatórios aos colaboradores atendidos. Desde então, podemos citar o caso de uma funcionária da sede do ISGH, atendida pelo projeto. Referindo não se identificar, a mesma relatou o sentimento de solidão e como a acolhida lhe ajudou.

“Eu senti valorizada ao saber que, a empresa que trabalho se importa comigo. Alimento importante onde pude relatar o momento em que estou, há momentos de desconforto, por isso, sinto-me acolhida e a acolhida do momento que estou vivendo. Sendo uma profissional, sinto-me a partir dos momentos que participo e atuo como profissional, dentro e fora das unidades.”

O apoio não seria possível sem a solidariedade e o voluntariado de profissionais como a psicóloga Márcia Pereira que, devido à carga de trabalho, não pôde fazer a sua contribuição em ajudar mais pessoas. “Foi agradável em participar desse projeto, onde é proporcionado uma escuta acolhedora e intervenções próprias de um plantão psicológico/terapêutico”, disse. A psicóloga ainda falou sobre a importância do projeto: “Lidar com quem está vivenciando o medo e a insegurança da saúde mental dos colaboradores, mas sim, de todos que, por algum motivo, utilizaram ou utilizam o serviço ofertado pelo projeto”, concluiu Márcia.

Deixa voluntária do projeto, Márcia Simões, ainda disse como o projeto tem influenciado a rotina de sua vida: “Poder contribuir com a vida de pessoas que, passam por um momento mundialmente desafiador para a saúde, tem me fornecido sentido de vida. Foi uma boa medida utilizada de fortalecer voluntariamente a vida de pessoas que estão lidando com medo e insegurança devido ao medo da Covid-19”, afirmou. Márcia ainda fez questão de elogiá-lo e agradecer ao ISGH pela idealização do projeto: “Parabenizo a iniciativa do ISGH por também disponibilizar o apoio e a oportunidade de poder contribuir, por meio de minha profissão”, concluiu.

Informações e agendamentos:

(85) 3 3670 1000
(85) 3 3674 1000
(85) 3 367 2710

12:03

isgh.official
ISGH - Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar

Projeto Acolhida Emocional ISGH

Ver informações

Promover

Curtido por joanashellafermandes e outras pessoas

isgh.official Projeto disponibiliza atendimento terapêutico aos colaboradores em atividade na pandemia de Covid-19

Após ultrapassar a marca de 100 atendimentos, o Projeto Acolhida Emocional segue atendendo aos colaboradores das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), Atenção Primária em Saúde (APS), Primário e Sede do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH).

POSTAGENS EM MÍDIAS SOCIAIS - CAMPANHA DE APOIO MOTIVACIONAL

No período de abril a agosto de 2020 foram realizadas a confecção e postagens na intranet e no Instagram oficial do ISGH, com temáticas voltadas ao incentivo, motivação, apoio, reconhecimento, agradecimento e ao encorajamento no momento de enfrentamento da Pandemia de COVID-19, direcionadas a todos os colaboradores da instituição.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL APLICADA À SAÚDE

No ano de 2020 o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI, desenvolveu várias ações, principalmente no enfrentamento da pandemia de Covid-19. Dentre as ações destacamos as seguintes:

1. Desenvolvemos o módulo de boletim médico, contribuindo com o processo de acesso a informação clínica do paciente, já que estava restrito o acesso dos familiares a unidades de saúde.

ars vitae PARANÁ

Paciente: 430043 - RICARDO SOARES RIBEIRO
Data de Nascimento: 09/04/1989 - Sexo: M - Estado Civil: Solteiro - RG: 40000000 - CPF: 000000000-00 - Endereço: Rua Waldemar de Alcântara, 100 - Fone: (85) 3216.8300 - Hospital: HOSPITAL WALDEMAR DE ALCÂNTARA - Cidade: FORTALEZA - Estado: CE - Data de Atualização: 16/08/2021 - Usuário: JEFERSONM_

BOLETIM MÉDICO

Data: 16/08/2021 Hora: 08:28 Profissional Cadastro: FERNANDA LESTAO COSTA - CBO: 35120010 Cadastro realizado por: 16082021 16:23 - FERNANDA LESTAO COSTA - CBO: 35120010

VISUALIZAR BOLETIM MÉDICO

ESTADO GERAL	FEBRE	ALIMENTAÇÃO	NÍVEL DE CONSCIENTIA	SUPOORTE RESPIRATÓRIO	PREVISÃO DE ALTA	EXAME COVID	CONSENT. REALIZADO	HISTÓRICO DE COMÉDICA
GRANDE	APRESENTA FEBRE	ESTÁ EM DIETA ZERO	ACORDADO	RESPIRANDO COM SUPORTE DE OXIGÊNIO	SEM PREVISÃO DE ALTA	ADQUIRIDO COLETA	SI	SI

OBSERVAÇÃO:

ACOMPANHANTE: ☐ Sim ☒ Não

FECHAR

BOLETIM MÉDICO

Ola, este é o Boletim Médico do(a) paciente MARIA GIULIA SARAIVA DO NASCIMENTO. No momento, o estado geral do paciente é BOM, NÃO APRESENTA FEBRE, ESTÁ SE ALIMENTANDO POR SONDA, ACORDADO, RESPIRANDO SEM OXIGÊNIO, SEM PREVISÃO DE ALTA.

Informações repassadas pelo(a) médico(a) MARINA SILVEIRA BRIGIDO RIBEIRO em 16/08/2021 08:28:03.

Estamos todos juntos nesta luta contra o COVID. Nós, do HOSPITAL WALDEMAR DE ALCÂNTARA-HGWA, seguimos comprometidos em cuidar.

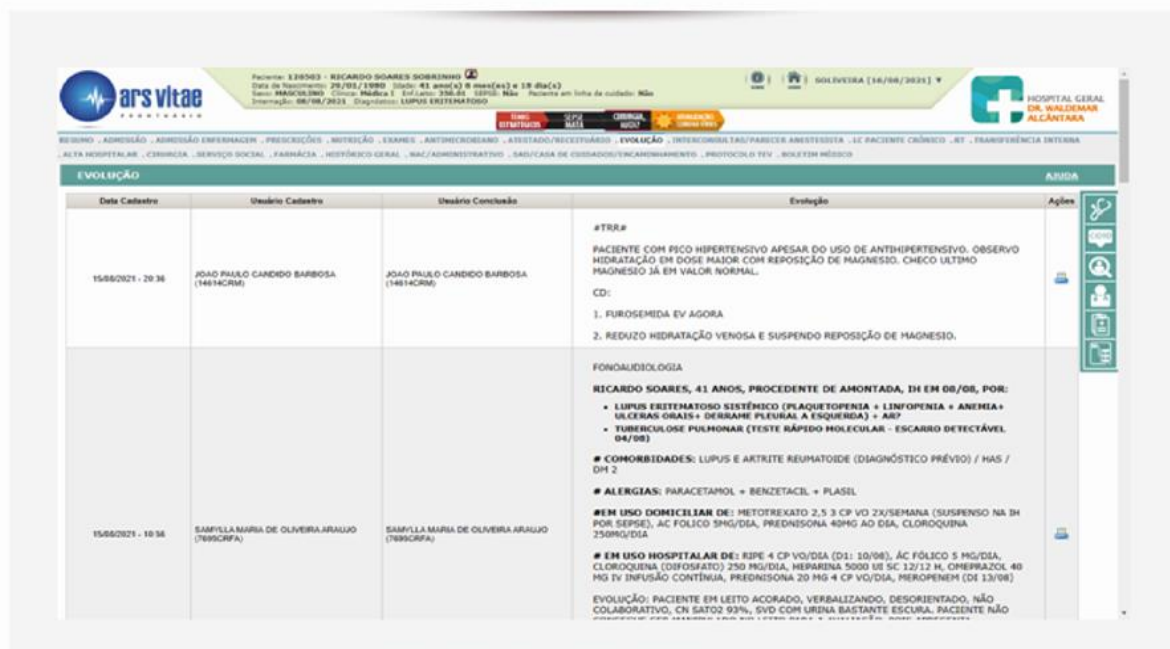
Está é uma mensagem automática. Para maiores informações, ligar para (85) 3216.8300.

FECHAR

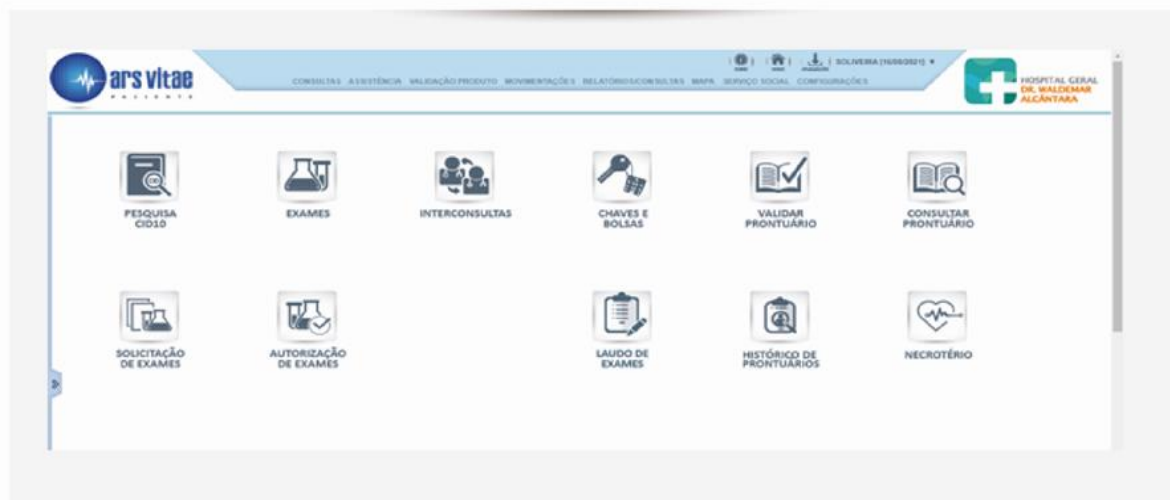
2. **Ampliamos a rede de WI-FI** das unidades e alugamos tablets, para facilitar o contato do paciente com seus familiares, preservando os familiares e dando tranquilidade a todos com a interação paciente/familiares;
3. **Criamos toda a infraestrutura de TI para ampliar o acesso aos sistemas** e recursos de TI, nas unidades que tiveram anexo de campanha;
4. **Criamos um ambiente na nossa Intranet com informações do Covid-19**, objetivando disseminar conhecimento e concentrar dados relevantes sobre a pandemia e orientando a conduta da equipe assistencial;



5. **Incorporamos novas funcionalidades ao nosso Sistema ARS VITAE** para dar suporte a equipe assistencial no tratamento e aos processos de apoio, como por exemplo o registro de evolução multiprofissional.



6. Criamos o módulo necrotério para auxiliar no gerenciamento do tempo de permanência do corpo, dando celeridade no processo de liberação para a família;



7. Procedemos várias otimizações no Sistema ARS VITAE, objetivando melhorar a performance no uso do sistema, considerando que houve um aumento significativo de usuários, causando uma lentidão e dificultando o registro no Sistema;

8. Criamos uma cartilha de orientação do trabalho Home Office para os profissionais, padronizando os acessos e as regras de conduta, especificamente na disposição/uso dos recursos de TI;

9. Criamos novas replicações dos bancos de dados para a SESA captar informações para o INTEGRASUS.

MELHORIAS NA INFRAESTRUTURA

1. Para melhoria no atendimento dos usuários e prestação de serviço dos colaboradores, foram necessárias a realização de algumas mudanças na infraestrutura das nossas Unidades, para auxiliar o combate a propagação do novo vírus, como:

- Instalação de vidro nos guichês das recepções;
- Demarcação de piso para delimitar o distanciamento social;
- Aumento da capacidade de geração e tratamento de ar medicinal para atendimento a expansão COVID, e os pacientes, bem como o aumento do sistema de backup e redundância para garantir o fornecimento aos pacientes;
- Houve também o aumento nos tanques de oxigênio, que dobrou a capacidade do ano passado para este, de modo a atender a demanda crescente por oxigênio.
- Confecção de dispensadores de álcool em gel para todas as instalações;
- Locação de tenda para ampliação nos eixos das Unidades de Pronto Atendimento (Unidades Anexo);
- Serviço de instalação de rede elétrica e hidrossanitária dos anexo das UPAs;
- Locação de container câmara fria para necrotério;
- Locação de banheiro químico;
- Confecção de calçadas para melhoria do acesso das Unidades aos Hospitais de campanha e etc.

CAPÍTULO 6

RESPONSABILIDADE SOCIAL

6.1 Ouvidoria

6.2 Ações Socioambientais



6.1 OUVIDORIA

A Rede de Ouvidoria do ISGH tem como instrumento normativo de regulamentação pelo Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. É formada pelas unidades: Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), Hospital Regional do Cariri (HRC), Hospital Regional Norte (HRN); Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) e Hospital Estadual Leonardo da Vinces (HELV).

Os dados apresentados trazem o resultado das análises das manifestações registradas nas ouvidorias das unidades geridas pelo ISGH durante o ano de 2020, tendo como objetivo, contribuir para tomada de decisão dos gestores e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

| PERFIL DOS MANIFESTANTES |

O perfil dos manifestantes é traçado através dos dados referente ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que manifestaram na ouvidoria.

Com relação ao sexo dos manifestantes, a maioria dos usuários que procuram a ouvidoria é do sexo feminino na faixa etária 31 a 60 anos e na sua grande maioria possuem escolaridade de nível médio e superior.

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA 2020					
TIPO DE MANIFESTAÇÕES					QTDE TOTAL
RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	
2.345	1.824	73	527	527	4.797

AÇÕES DESEMPENHADAS PELAS OUVIDORIAS DAS UNIDADES

No que se refere à informação do estado clínico dos pacientes com Covid-19 aos familiares, a ouvidoria atuou de forma efetiva nas solicitações de informações junto ao grupo de comunicação das unidades, procurando acolher, auxiliar e intermediar nesse processo. Listamos algumas ações abaixo:

- Programa Cidadão Consciente, repasse de informações aos acompanhantes/familiares e pacientes sobre normas/fluxos e rotinas institucionais;
- Pesquisa de satisfação e Experiência do paciente realizado em parceria com o Serviço Social;
- Participação do Projeto do grupo de mediação de conflito, um projeto piloto realizado na pediatria do HGWA com a participação do Serviço Social, Ouvidoria, Psicologia, coordenador do setor e coordenação do 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;
- Confecção de cartões de elogios aos funcionários;
- Ampliação das ações relativa à Política Nacional de Humanização - Humaniza SUS, e na melhoria do sistema de comunicação interna, de fluxos e de processos de trabalho nas unidades assistenciais;
- Treinamentos sobre “Experiência do Paciente” realizado por membros do Núcleo que contribuíram para um atendimento mais empático e humano.

6.2 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

A Rede de Ouvidoria do ISGH tem como instrumento normativo de regulamentação pelo Decreto O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar, preocupado com o controle de sua produção de resíduos, fomenta ações socioambientais.

O Hospital Regional do Sertão Central, tem se destacado na aplicação dessas práticas. Periodicamente através da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - CGRSS, visitas nos setores produtores de resíduos e junto à equipe, realiza avaliações com relação a qualidade do descarte, certificando as unidades com o “SELO VERDE” quando os descartes estão de acordo com o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS, tendo como critério de perda da certificação “SELO VERDE” e adquirindo o “SELO VERMELHO” quando o descarte dos resíduos do tipo “A, B e E” é realizado de maneira inadequada na data da visita ou no período entre uma avaliação e outra, sendo feito o acompanhamento pelo sistema de notificação do HRSC e serviço de higienização que realiza a coleta diária na unidade.



CERTIFICADO DE RECONHECIMENTO

DESTAQUE 2020

PARABÉNS! OS PROFISSIONAIS DESTA UNIDADE PREZAM
PELO DESCARTE ADEQUADO DOS RESÍDUOS E
PELA SEGURANÇA DE TODOS.



COMISSÃO DE
GERENCIAMENTO DE
RESÍDUOS DE
SERVIÇOS DE SAÚDE



HOSPITAL
REGIONAL
DO SERTÃO
CENTRAL



GOVERNO DO
ESTADO DE PERNAMBUCO

Transformar a saúde para o bem-estar social.

PROJETO DE COLETA DE RESÍDUOS



É realizado periodicamente através da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - CGRSS e Serviço de Hotelaria, Análise de indicador “SELO VERDE” que avalia a qualidade de descarte de resíduo das unidades e indicador “RESÍDUO REGADO POR PACIENTE DIA”. Além destas análises, é realizado acompanhamento da produção de resíduos por setor e resíduos que são destinados à reprocessamento (compostagem ou reciclagem).

Dos resíduos não passíveis de reprocessamento, são encaminhados por meio de empresa especializada para destinação final sendo esta aterro sanitário para resíduo comum e incineração para resíduos químicos e infectantes.

USO RACIONAL DE RECURSOS NATURAIS | ECONOMIA DE RECURSO HÍDRICO |

| DIMINUIÇÃO DA VAZÃO DAS TORNEIRAS DOS LAVATÓRIOS |

A unidade é dotada de torneiras de acionamento automático mediante pressão. Foi adotada a estratégia da diminuição da vazão de todas as torneiras dos lavatórios do prédio utilizando-se de obstrução física parcial do acionamento, a partir da colocação de abraçadeiras plásticas no eixo de cada torneira. Dessa forma, parte da pressão exercida pelo usuário quando do acionamento da torneira é absorvida pelas abraçadeiras, diminuindo o tempo de liberação da água. A medida propiciou diminuição do volume de água gasto em cada acionamento da ordem de 44%.

| DIMINUIÇÃO DO VOLUME D'ÁGUA DAS CAIXAS DE DESCARGAS |

As caixas de descarga dos sanitários da unidade tem capacidade de 6 litros. Para diminuir o volume da água dessas caixas, colocou-se em seu interior garrafas plásticas de 1 litro cheia de água.

Dessa forma, a economia de água foi 16,67% em cada descarga. Verificou-se que a redução do volume das caixas de descarga não teve nenhum impacto em sua funcionalidade sanitária.

| REUSO DE ÁGUA DA OSMOSE PARA REGA O JARDIM |

As caixas de descarga dos sanitários da unidade tem capacidade de 6 litros. Para diminuir o volume a água que abastece o hospital passa pelo processo de tratamento de Osmose Reversa. Esse processo consiste na separação de substâncias da água gerando, como resultado, água de qualidade para utilização em procedimentos assistenciais e rejeito com as substâncias retiradas.

Anteriormente esse rejeito era descartado na ETE da unidade, sobrecarregando-a, porém foram realizadas análises laboratoriais onde percebeu-se que essa água poderia ser utilizada no jardim. Hoje há um ramal que liga diretamente a saída da osmose reversa ao tanque de reuso onde um conjunto motor-bomba faz a elevação dessa água até o jardim.



CAPÍTULO 7

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

7.1 Capacitação de Gestores

7.2 Educação Permanente

7.3 Linha de Pesquisa

7.4 Artigo

7.1 CAPACITAÇÃO DE GESTORES

| PROJETO LIDERANÇA 2020 |

O programa de Desenvolvimento de Líderes - PDL é uma trilha de liderança fundamental que tem como objetivo capacitar os líderes da corporação em nível de: Diretoria, Coordenação, Gerência, Assessoria e Supervisão, de cunho estratégico para a instituição, para assumirem a execução da mudança tendo como base as pessoas.

O objetivo é proporcionar aos participantes a ampliação dos conhecimentos relacionados ao exercício da liderança num ambiente constituído pela diversidade, incluindo pessoas, valores, maturidade, conflitos, desafios e mudanças. Ganhos na compreensão de si e dos outros como uma "competência facilitadora" de interações humanas necessárias ao ambiente corporativo.

A realização do programa foi feito em parceria com a Sede do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) por meio da Diretoria de Ensino e Pesquisa (DEP), responsável pelo planejamento, coordenação e execução do projeto. Segue abaixo o quantitativo de participantes e carga horária por unidade:

SEDE ISGH: 23 PARTICIPANTES [08 HORAS]
MÓDULOS: CULTURA ORGANIZACIONAL I | CULTURA ORGANIZACIONAL II

| PROGRAMAS ESTRATÉGICOS |

Para a instituição alcançar metas e resultados é necessário capacitar cada colaborador para desenvolver suas atividades com um bom desempenho e uma atuação estratégica. Isso demandou treinamentos e capacitações e outras estratégias de desenvolvimento de pessoas, fazendo com que haja um alinhamento das equipes de trabalho. Para isto, foi desenvolvido ao longo do ano de 2020 através do "Programa Encantar" que vai de encontro ao aprimoramento necessário, buscando a garantia de transformar nossos colaboradores no cotidiano das atividades desenvolvidas dentro do ISGH. Segue abaixo o quantitativo de participantes e carga horária por unidade:

HGWA: 77 participantes
[COORDENADORES E EQUIPES DE ENFERMAGEM E EQUIPE DO ADMINISTRATIVO]

7.2 EDUCAÇÃO PERMANENTE

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos e nas necessidades das práticas de trabalho em nossas unidades.

A promoção de treinamentos técnicos-assistenciais no ano de 2020 teve, em sua grande maioria, uma abordagem presencial e como estratégia de ensino aprendizagem a simulação realística e a demonstração com maior frequência, tendo em vista a necessidade de aquisição de novas habilidades, podemos exemplificar o uso de equipamentos de proteção individual e as técnicas de paramentação e desparamentação recomendada.

7.2 Educação Permanente

Somado ao desafio de ensinar novas habilidades, o serviço de educação permanente das unidades também encontrou um cenário com aumento do número de admissões nos quadros profissionais, restrição na reunião de grandes grupos, a necessidade de repasse rápido dos conhecimentos, profissionais sobrecarregados, exaustos e por vezes inexperientes. Esses elementos relacionados acarretaram a organização de treinamentos à distância, com fácil disseminação utilizando ferramentas acessíveis e com boa usabilidade para os gestores e profissionais como por exemplo formulários, salas de aula e encontros virtuais.

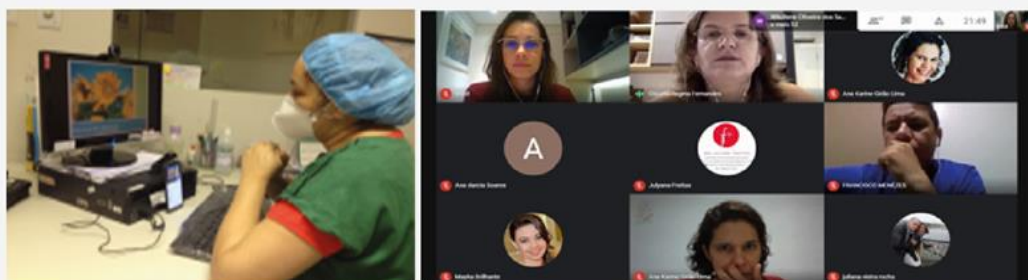
A seguir, através da tabela e das imagens, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos.

7.2.1 TREINAMENTOS REALIZADOS ISGH 2020				
UNIDADE	N° DE PARTICIPAÇÕES EM TREINAMENTO POR TEMÁTICA		N° DE AÇÕES EDUCATIVAS OFERTADAS CONFORME A ABORDAGEM	
	RELACIONADAS À COVID-19	RELACIONADAS AS OUTRAS DEMANDAS	PRESENCIAL	À DISTÂNCIA
HGWA	1.310	1.330	67	0
HRN	3.061	4.324	233	9
HRSC	1.236	10.571	255	245
HELV	1.366	975	20	12
UPA	476	560	69	1
APS	669	1.133	50	3
HRC	827	1.747	111	8
SEDE	921	498	20	12
TOTAL	9.866	21.138	825	290

| ENCONTROS VIRTUAIS DE TREINAMENTO |



| CURSOS À DISTÂNCIA ATRAVÉS DE SALA DE AULA VIRTUAL |



| TREINAMENTOS PRESENCIAIS NAS UNIDADES |



 Emergência Adulto HRN - Enfermeiro

MuralAtividadesPessoas



Emergência Adulto HRN - Enfermeiro

Próximas atividades

Nenhuma atividade para a próxima semana!

[Visualizar tudo](#)

 Escreva um aviso para sua turma

 Centro de Estudos HRN postou uma nova atividade: NUGESP - Gestão da qualidade
23 de abr.

 Centro de Estudos HRN postou um novo material: CHECKLIST DO CARRO DE EMERGÊNCIA
8 de abr.

 TREINAMENTO - PROTOCOLO DE AVC
PROTOCOLO ESTRATÉGICO

MuralAtividadesPessoas



TREINAMENTO - PROTOCOLO DE AVC

PROTOCOLO ESTRATÉGICO

Link do Meet: <https://meet.google.com/ajgu227nve>

Próximas atividades

Nenhuma atividade para a próxima semana!

[Visualizar tudo](#)

 Escreva um aviso para sua turma

 Raquel Lucena Nicodemos postou uma nova atividade: MÓDULO 1 - CONTEXTUALIZANDO O...
12 de mai. Editado às 9 de jun.

5 comentários da turma

7.3 LINHA DE PESQUISA

7.3.1 | CLASSIFICAÇÃO DOS PROJETOS CIENTÍFICOS CONFORME LINHAS ESTRATÉGICAS

No decorrer do ano de 2020, a Diretoria de Ensino e Pesquisa prestou assistência às unidades geridas pelo ISGH 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 108 projetos científicos compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 35 (32,41%) HGWA, 20 (18,52%) HRC, 24 (22,22%) HRN, 09 (8,33%) HRSC, 13 (12,04%) HELV, 06 (5,56%) UPAS, 01 (0,93%) ISGH. Destes, 98 (90,74%) projetos foram alinhados com as linhas estratégicas institucionais.

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

7.3.1 PROJETOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS - 2020 | POR UNIDADE

LINHAS	HCWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	UPAs	ISGH
GESTÃO EM SAÚDE	04	03	09	04	06	02	01
GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	10	02	08	00	01	00	00
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	03	03	03	02	05	00	00
CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	14	00	02	02	00	00	00
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	02	06	00	01	01	04	00

LINHA DE
PESQUISA
2020



PARCERIAS INSTITUCIONAIS PARA PESQUISA

| UECE |

- Parceria com a Universidade Estadual do Ceará no projeto intitulado DESENVOLVIMENTO DE PROCESSOS INTERATIVOS DE FORMAÇÃO NAS AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE DA REDE HOSPITALAR DO CEARÁ.

| ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ |

- Parceria com a ESP-CE e a Universidade Federal do Rio de Janeiro, intitulado novo esquema terapêutico para falência respiratória aguda associada a pneumonia em indivíduos infectados pelo SARS-CoV-2, com o objetivo de avaliar a eficácia da Hidroxicloroquina no atendimento do paciente com Covid-19.
- Parceria com a ESP-CE e a Universidade São Paulo, Rescovid, com objetivo de traçar o perfil dos pacientes com Covid-19 no Ceará.
- Parceria com a ESP-CE e a Universidade de Fortaleza, universidade federal do Ceará, FIEC/SESI, com objetivo de validar o dispositivo ELMO em pacientes COVID-19 no HELV.

| OMS - OPAS |

- Parceria para o desenvolvimento do projeto intitulado Plataforma Clínica Global sobre a COVID-19 para caracterização clínica e manejo dos pacientes hospitalizados com suspeita ou confirmação de COVID-19, com objetivo de traçar o perfil clínico, fatores prognósticos, medicações utilizadas e desfechos dos pacientes internados pelo mundo, contato OPAS Rosane Mendonça

- **TÍTULO:** Tele-atendimento como ferramenta de apoio profissional: acolhimento e escuta emocional na pandemia
REVISTA: Saúde Coletiva

artigo

Barbosa, L.H.M.; Alves, L.S.M.; Reis, V.A.S.; Figueiredo, L.M.L.L.; Batista, R.R.; Severino, F.G.;
Teleatendimento como ferramenta de apoio profissional: acolhimento e escuta emocional na pandemia COVID-19

DOI: <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i61p4848-4863>

Teleatendimento como ferramenta de apoio profissional: acolhimento e escuta emocional na pandemia COVID-19

Tele-service as a professional support tool: welcome and emotional listening in pandemic COVID-19

Tele-servicio como herramienta de apoyo profesional: bienvenida y escucha emocional en pandemia COVID-19

RESUMO

Objetivo: Relatar a experiência de um projeto de teleatendimento na escuta emocional de profissionais de uma Organização Social em Saúde na Pandemia. **Método:** Relato de experiência da implantação de um projeto de Acolhida Emocional para profissionais de saúde na cidade de Fortaleza, Ceará, Brasil, como estratégia de apoio aos funcionários durante a Pandemia da COVID-19 no período de maio a julho de 2020. **Resultados:** Registrados 130 atendimentos, abrangendo 49 funcionários. O teleatendimento foi uma boa solução para oportunizar a escuta durante Pandemia. **Conclusão:** Escuta qualificada por um psicólogo na ajuda aos funcionários na pandemia foi relevante devido à carência de cuidados voltados ao trato psicológico dos profissionais da área da saúde. O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação teve papel fundamental na aproximação do profissional voluntário com o funcionário da instituição, que se encontravam apreensivos com a situação da Pandemia e o risco diário de contaminação com o vírus.

DESCRIPTORES: Voluntários; Saúde mental; Ansiedade Psicológica; Tecnologia da Informação e Comunicação; Profissionais da Saúde.

ABSTRACT

Objective: To report the experience of a telemarketing project in the emotional listening of professionals from a Social Organization in Health in Pandemic. **Method:** Experience report of the implementation of an Emotional Reception project for health professionals in the city of Fortaleza, Ceará, Brazil, as a strategy to support employees during the COVID-19 Pandemic period from May to July 2020. **Results:** 130 cases were registered, covering 49 employees. The call center was a good solution to provide an opportunity to listen during Pandemic. **Conclusion:** Listening qualified by a psychologist in helping employees in the pandemic was relevant due to the lack of care focused on the psychological treatment of health professionals. The use of Information and Communication Technology played a fundamental role in bringing the volunteer professional closer to the institution's employee, who were apprehensive about the Pandemic situation and the daily risk of contamination with the virus.

DESCRIPTORS: Volunteers; Mental Health; Psychological Distress; Information and Communication Technology; Health professionals.

RESUMEN

Objetivo: Informar la experiencia de un proyecto de telemarketing en la escucha emocional de profesionales de una Organización Social en Salud en Pandemia. **Método:** Informe de experiencia de la implementación de un proyecto de Recepción Emocional para profesionales de la salud en la ciudad de Fortaleza, Ceará, Brasil, como una estrategia de apoyo a los empleados durante el período de la Pandemia COVID-19 de mayo a julio de 2020. **Resultados:** Se registraron 130 casos, que cubrían a 49 empleados. El centro de llamadas fue una buena solución para brindar la oportunidad de escuchar durante la pandemia. **Conclusión:** La escucha calificada por un psicólogo en la ayuda a los empleados en la pandemia fue relevante debido a la falta de atención enfocada en el tratamiento psicológico de los profesionales de la salud. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación jugó un papel fundamental en el acercamiento del profesional voluntario al colaborador de la institución, quienes estaban apreensivos ante la situación de Pandemia y el riesgo diario de contaminación con el virus.

DESCRIPTORES: Voluntarios; Salud Mental; Distrés Psicológico; Tecnología de La Información y La Comunicación; Profesionales de la Salud.

RECEBIDO EM: 29/11/2020 APROVADO EM: 10/12/2020

4848 saúdecoletiva • 2021; (11) N.61

Link do artigo :

<http://www.revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/1190/1430>

Acesse o artigo aqui:



CAPÍTULO 8

GESTÃO DE PESSOAS

8.1 Saúde Mental, Emocional e
Segurança do Colaborador

8.2 Perfil dos Colaboradores



8.1 SAÚDE MENTAL, EMOCIONAL E SEGURANÇA DO COLABORADOR

| JANEIRO 2020 |

Em Janeiro foram realizadas em todas as unidades do ISGH, ações envolvendo treinamento sobre ergonomia (regulagem do apoio de pé), fluxograma de acidente com material biológico, descarte de resíduos/perfurocortante e NR 32.



| MARÇO 2020 |

Ação desenvolvida em março pelo sesmt e rh, em comemoração ao dia da mulher, com visitas aos setores com os profissionais psicólogos convidados, tendo a dinâmica do copo, que mostra a importância da valorização das pequenas coisas da vida. Também incluso neste evento, dia de beleza, educação em saúde com profissional mastologista para colaboradores e acompanhantes, dia de atividade laboral para incentivar a prática de atividade física e sorteio de brindes para os profissionais das unidades do ISGH.



| SETEMBRO 2020 |

No mês de prevenção ao suicídio, o Núcleo de Recursos Humanos resolveu surpreender os colaboradores de forma sutil, mas levando mensagens positivas e de ânimo que pudessem impactar positivamente o dia dos mesmos. Para isso, foram deixadas perto dos relógios de ponto (grande circulação de funcionários) caixas cheias de balões amarelos, nas caixas tinha escrito a frase “Ei Você, estoure um balão e saiba que sua vida é importante”. Em cada balão havia uma frase de incentivo, de perseverança com intuito de proporcionar aos colaboradores um momento de reflexão.



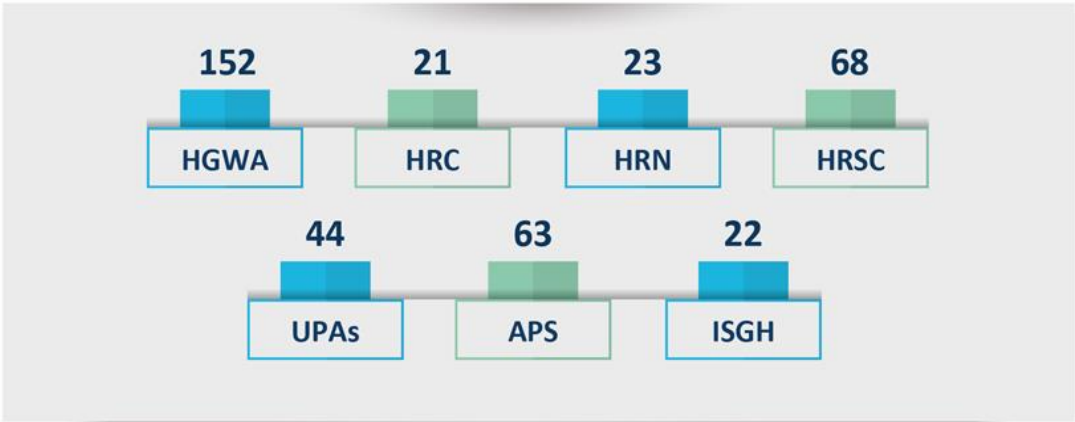
| OUTUBRO 2020 |

Entre os dias 20 e 26 de Outubro, as colaboradoras do ISGH foram contempladas com momentos pensados exclusivamente para elas. Com foco na Campanha do 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 os participantes receberam certificado de participação.



E para fechar a programação do Outubro Rosa, o Hospital Regional do Cariri contou com a participação de dois exemplos de superação contra o câncer de mama e câncer de colo do útero, respectivamente, foram elas: a empresária do ramo da moda, Isailde Rodrigues, e a enfermeira do HRC Gleycianne Sampaio. Em seus relatos de experiência, as palestrantes apresentaram para todas as mulheres presentes um momento de muita inspiração, força e emoção, um aprendizado para levar para a vida, e um grande incentivo ao autocuidado e da importância de olhar para si mesmo.

| ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS AOS COLABORADORES |



AÇÕES DE

AGRADECIMENTO AOS **PROFISSIONAIS** QUE ATUARAM NA PANDEMIA

Em agradecimento e reconhecimento por todo trabalho desenvolvido e por 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 de saúde gerida pelo ISGH.



HGWA

Em agradecimento e reconhecimento por todo trabalho desenvolvido e por 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 de saúde gerida pelo ISGH.



HRC

No intuito de prestar homenagem aos profissionais que prestam assistência a pacientes de COVID-19, nos dias 16, 17 e 18 de Setembro no Hospital Regional do Cariri durante a troca dos plantões, foi organizado um corredor de aplausos, por meio do qual os colaboradores foram surpreendidos com músicas e um tapete vermelho como símbolo de reconhecimento ao trabalho executado. A iniciativa além de parabenização, visou transferir ainda mais incentivo e força aos que estavam sendo heróis no enfrentamento à Pandemia do Coronavírus. Artistas da região se prontificaram a embalar o momento com as músicas, o que tornou o momento ainda mais especial.



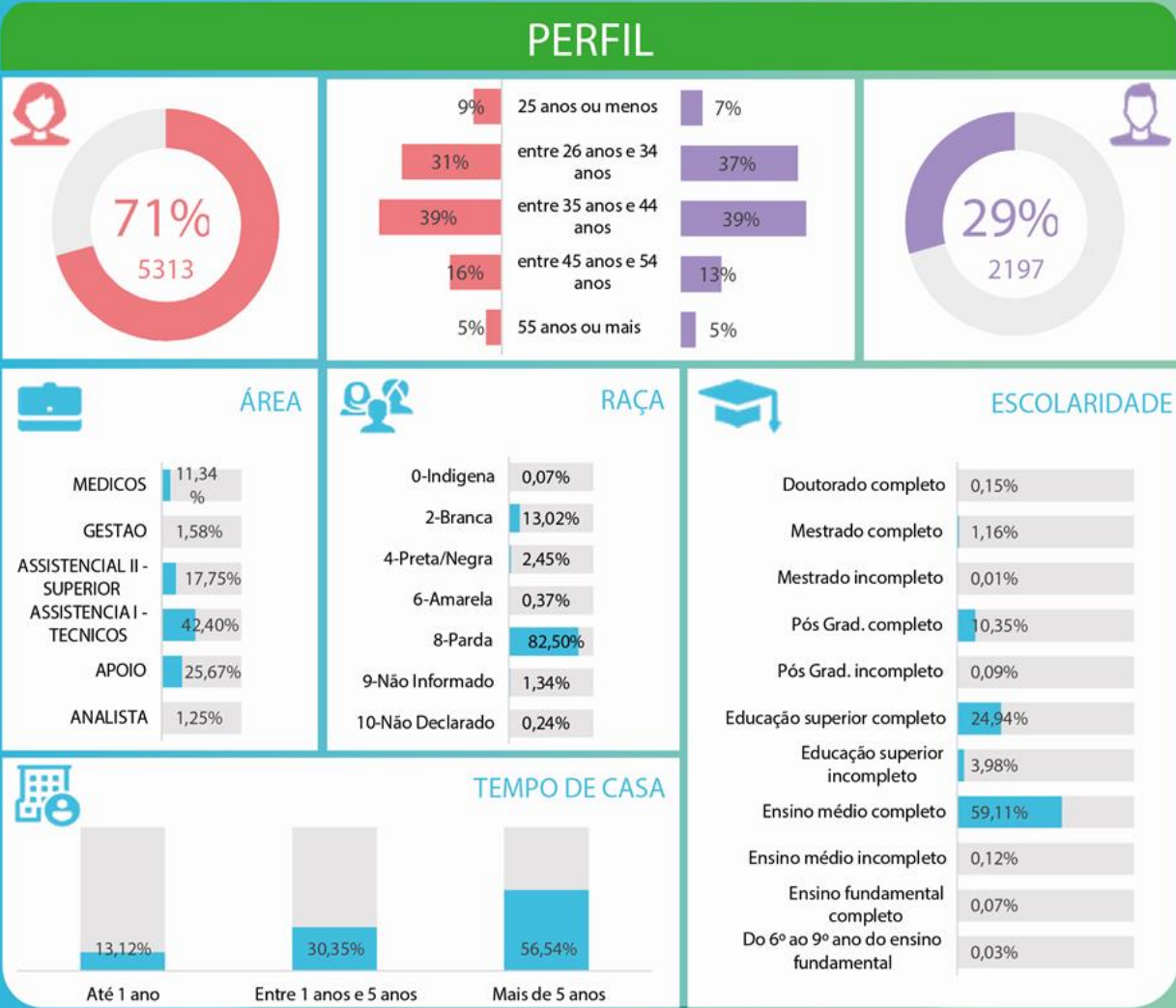
Passado o momento onde os gestores homenagearam os colaboradores, foi a vez deles serem emocionados e mimados por aqueles que, mais que ninguém admiram os seus trabalhos, dividem emoções e são sustentação nos momentos difíceis: os seus familiares. Iniciada a Pandemia, os gestores, mais do que nunca, tiveram de enfrentar desafios e se superar, sendo muitas vezes um ponto de equilíbrio para suas equipes, em momentos onde as dúvidas também fizeram parte de seus dias. Deste modo, foi organizado um “Arquivo Confidencial” e durante a reunião do colegiado gestor, os coordenadores, gerentes e diretores foram surpreendidos com vídeos gravados em segredo pelos seus pais, filhos, cônjuges, irmãos e amigos. Nos vídeos eles expuseram o amor e a admiração que têm pelo seu homenageado. Foi um momento de muita emoção e de renovação de energias para os contemplados na homenagem. Os registros abaixo foram feitos durante a passagem do vídeo de cada um. Foi difícil conter as lágrimas!



8.2 PERFIL DOS COLABORADORES

DASHBOARD - Desenvolvimento Humano Organizacional

ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR



HGWA

HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA

UNIDADE: HGWA

1052
COLABORADORES
31/12/2020



ABSENTEÍSMO

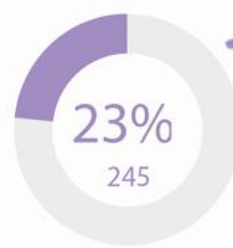
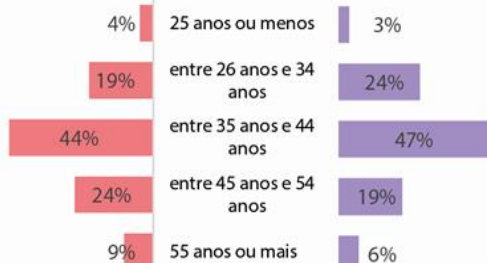
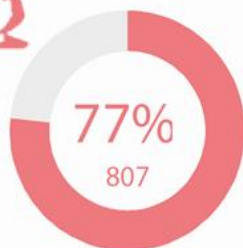
1,45%



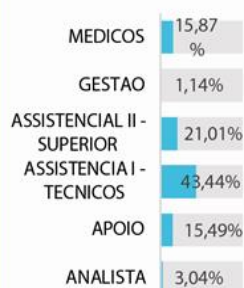
TURNOVER

1,36%

PERFIL



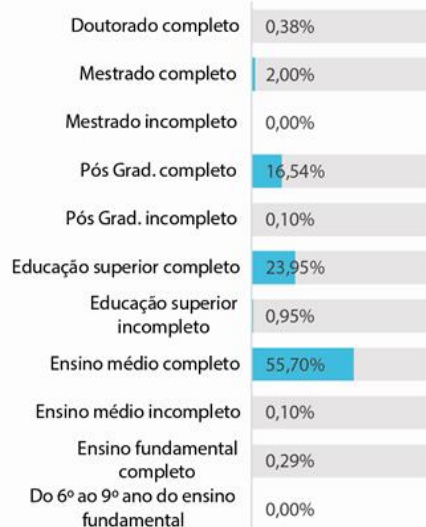
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



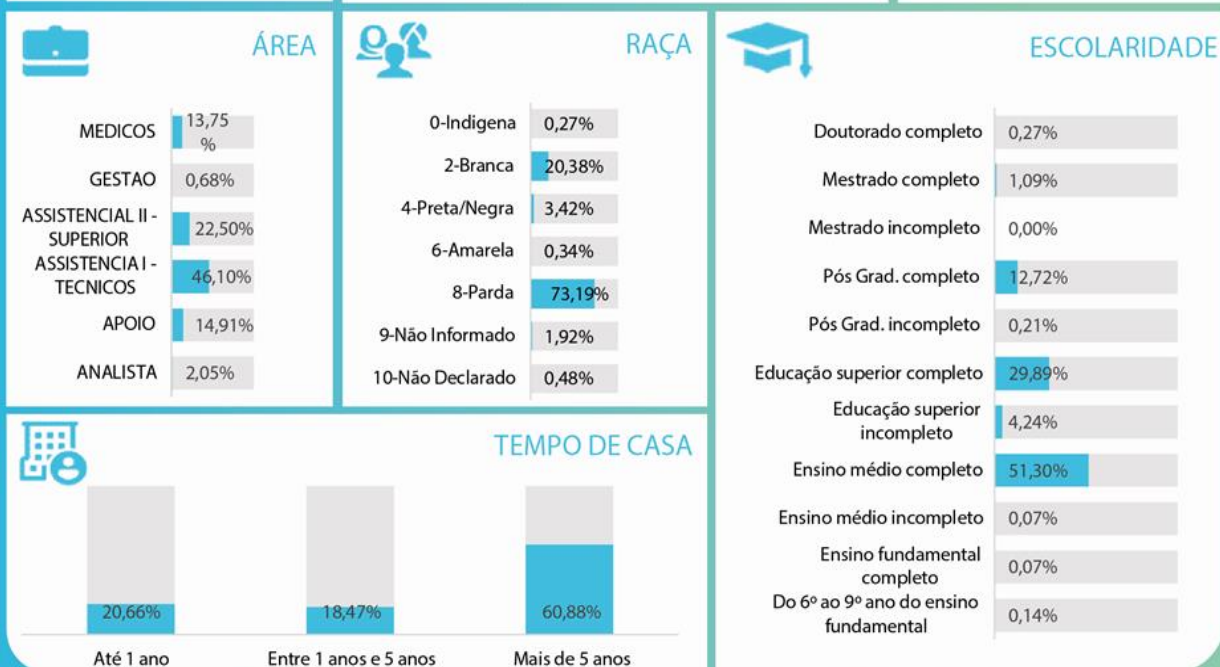
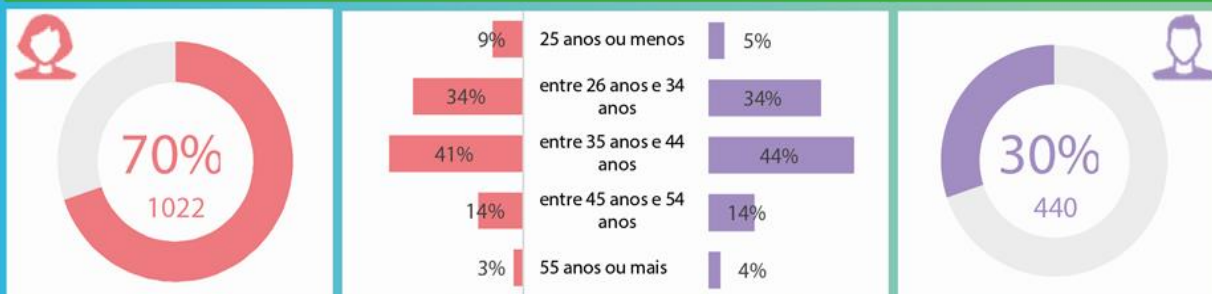
HRC

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI

UNIDADE: HRC



PERFIL



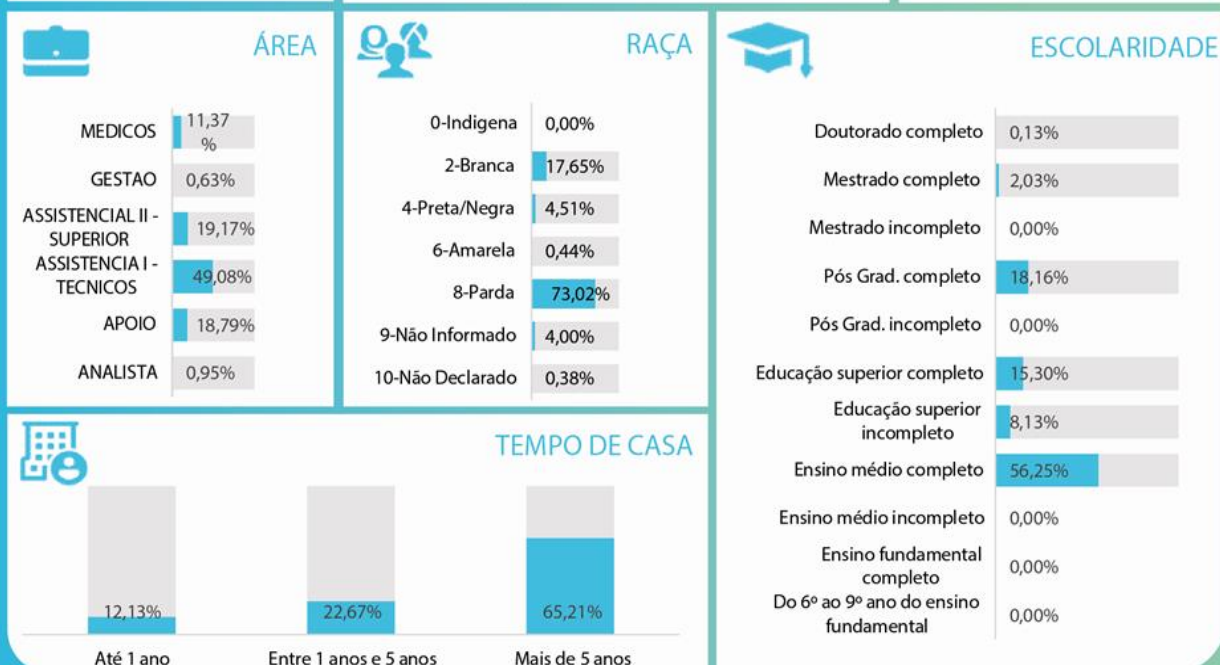
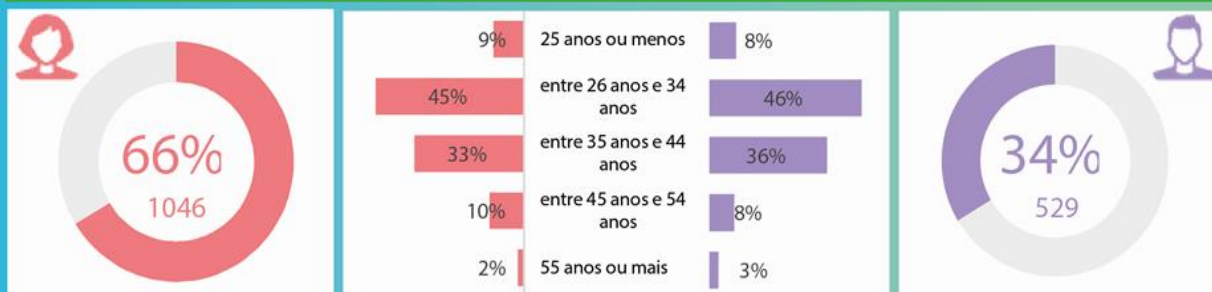
HRN

HOSPITAL REGIONAL NORTE

UNIDADE: HRN



PERFIL



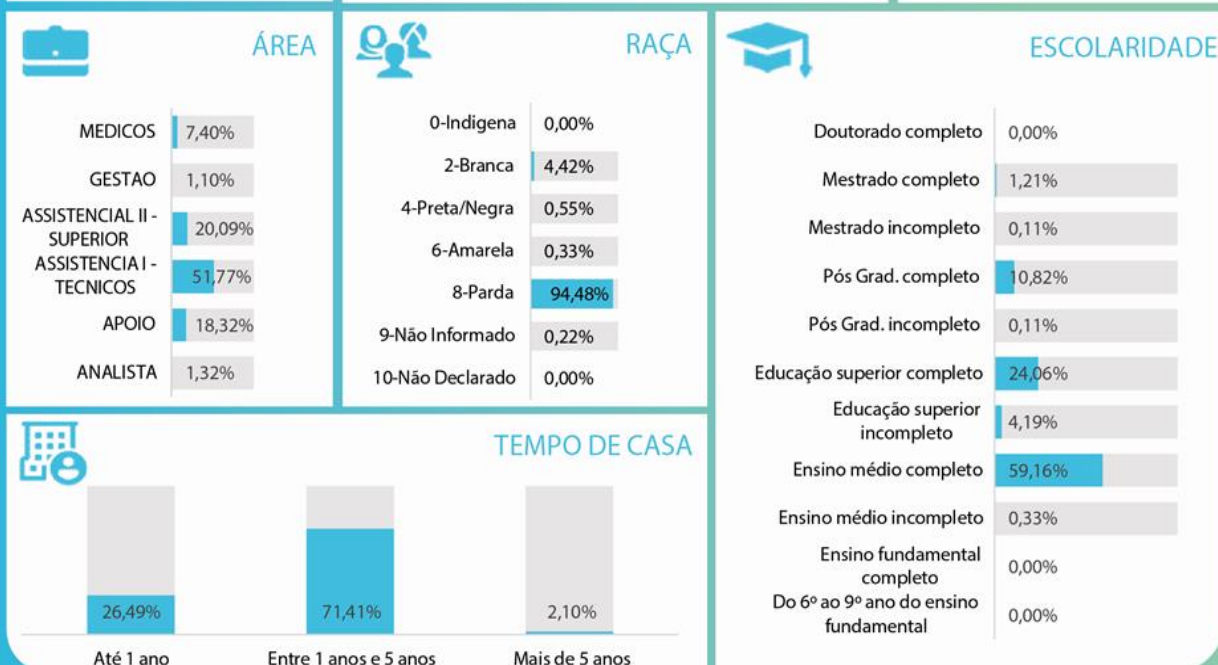
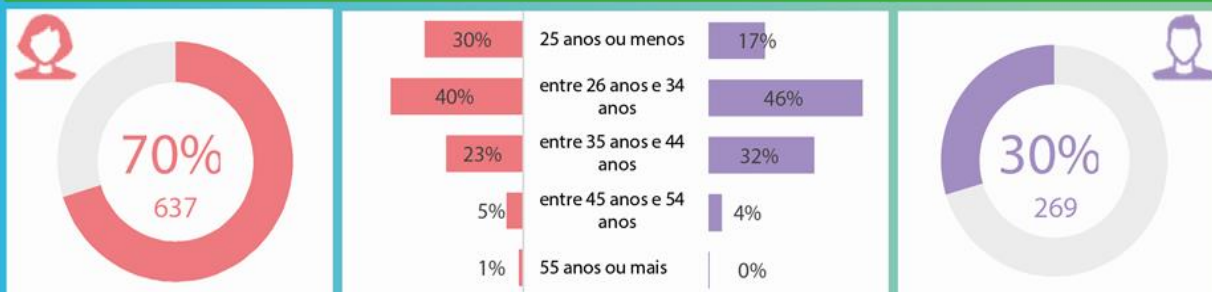
HRSC

HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

UNIDADE: HRSC



PERFIL



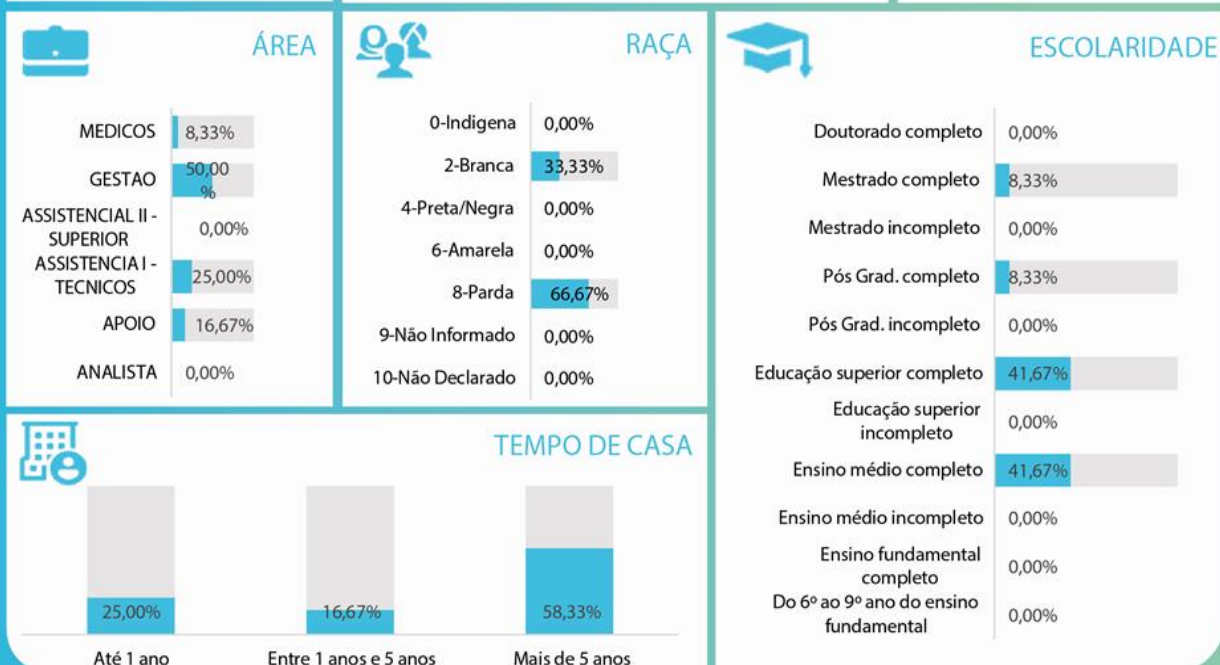
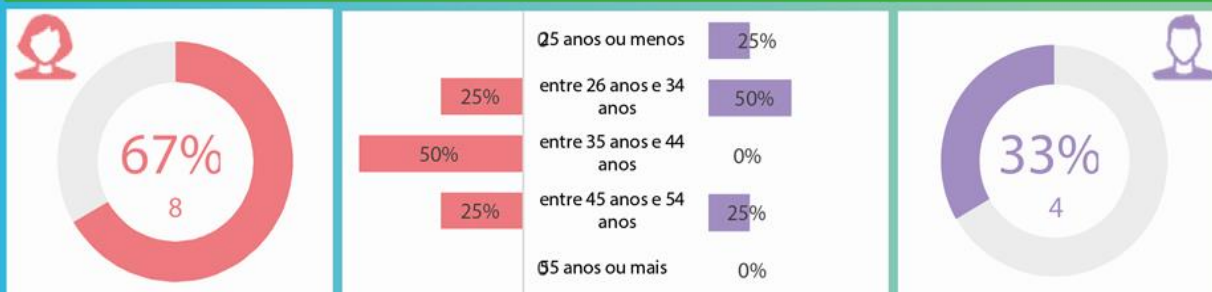
HELV

HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

UNIDADE: HELV



PERFIL



PRIMILAB

PRIMILAB - ANÁLISES CLÍNICAS

UNIDADE: PRIMILAB

50

COLABORADORES
31/12/2020



ABSENTEÍSMO

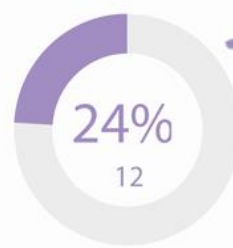
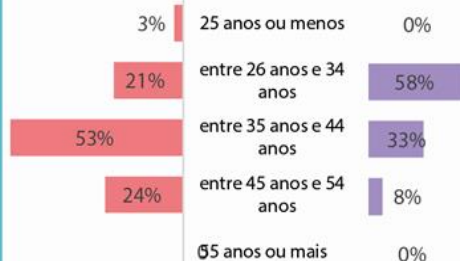
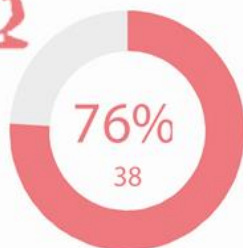
2,44%



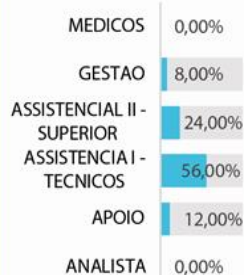
TURNOVER

2,41%

PERFIL



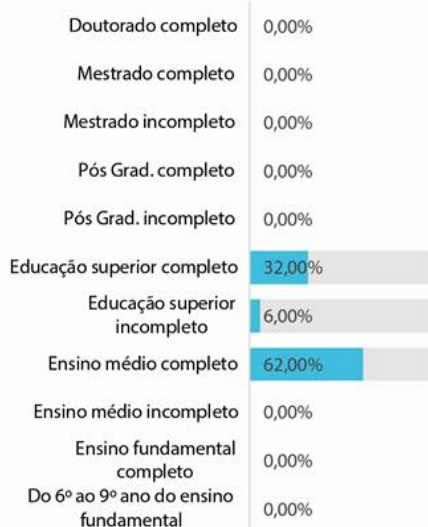
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



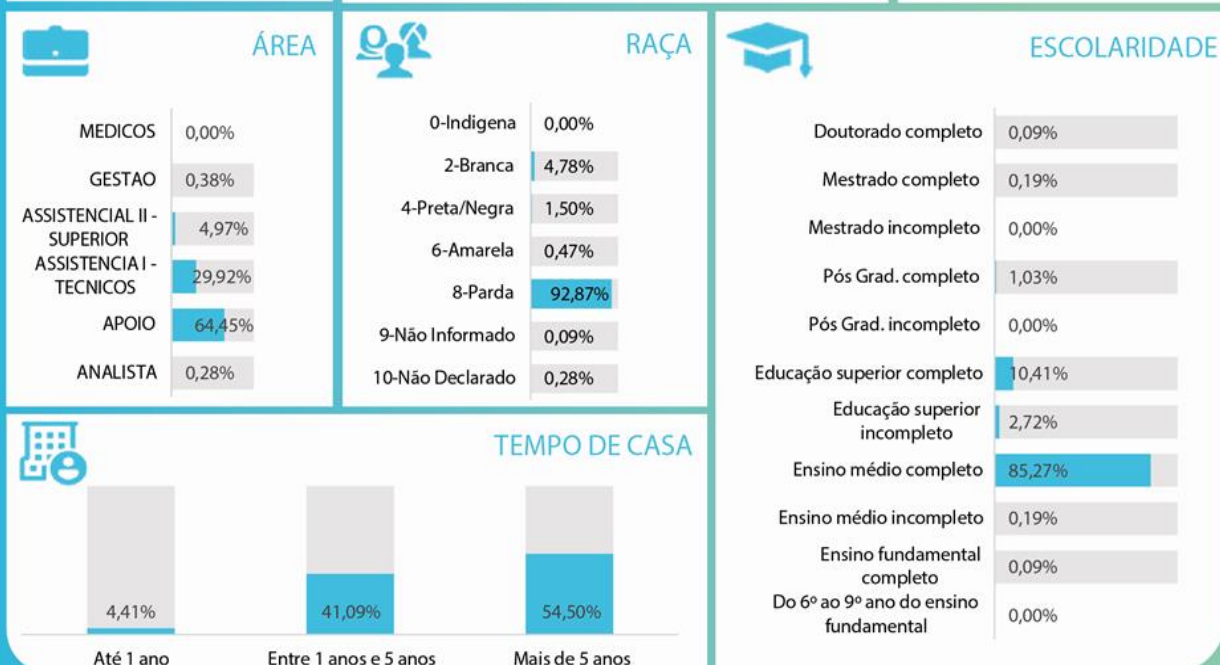
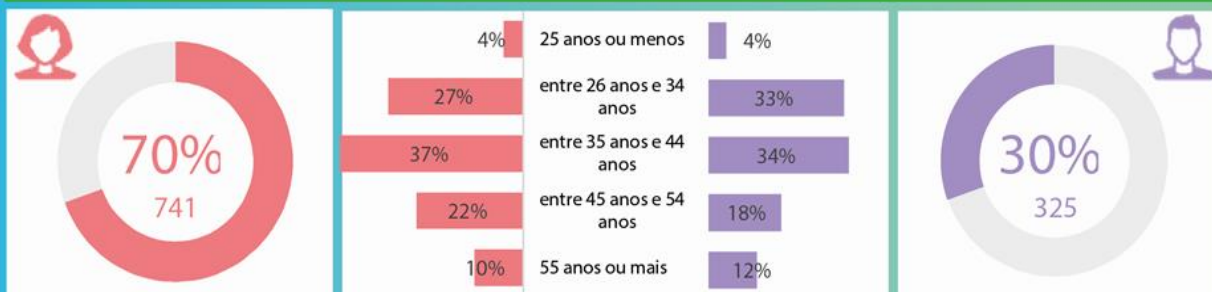
APS

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

UNIDADE: ISGH SMS



PERFIL

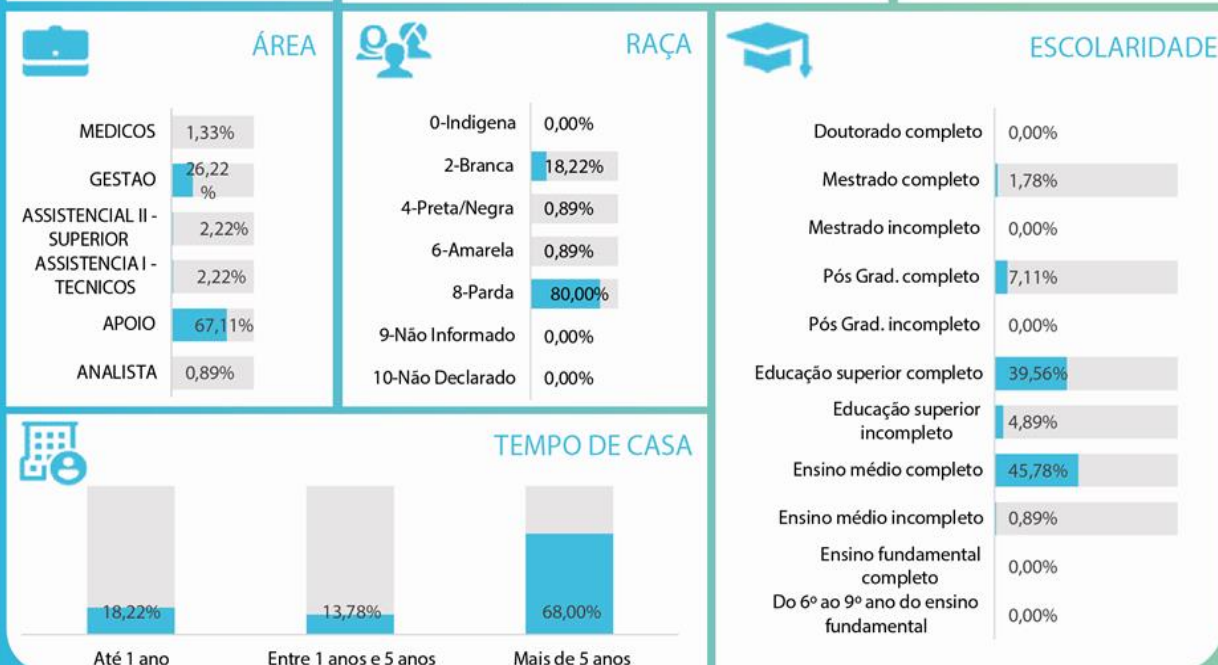
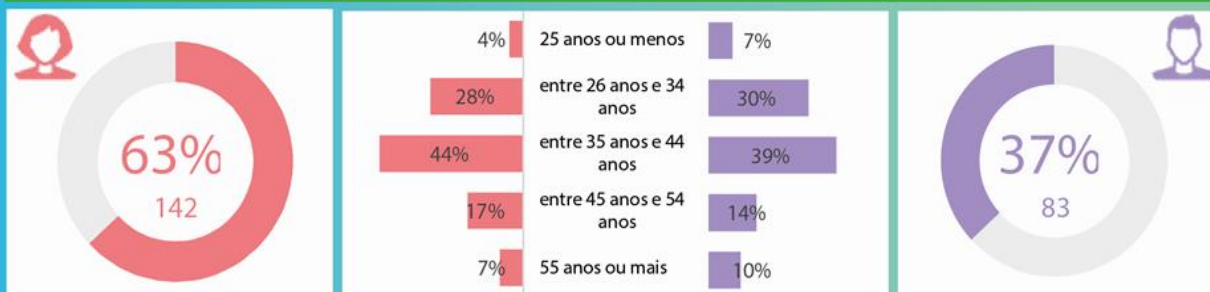


MATRIZ

UNIDADE: MATRIZ



PERFIL



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO AUTRAN NUNES

UNIDADE: UPA AUTRAN NUNES

143
COLABORADORES
31/12/2020



ABSENTEÍSMO

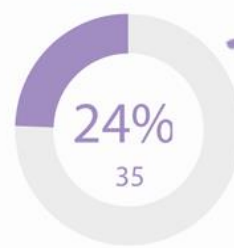
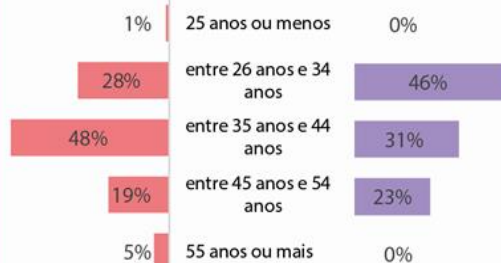
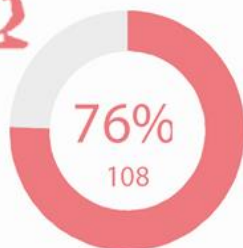
2,84%



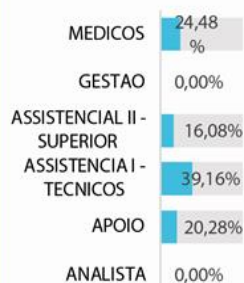
TURNOVER

1,82%

PERFIL



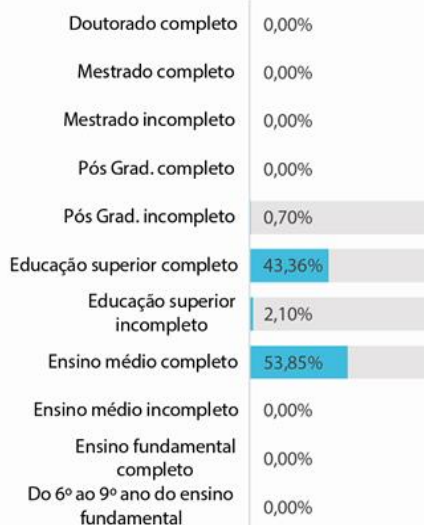
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CANINDEZINHO

UNIDADE: UPA CANINDEZINHO

132
COLABORADORES
31/12/2020



ABSENTEÍSMO

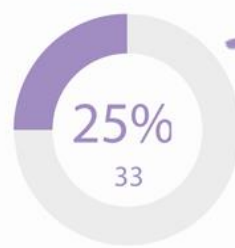
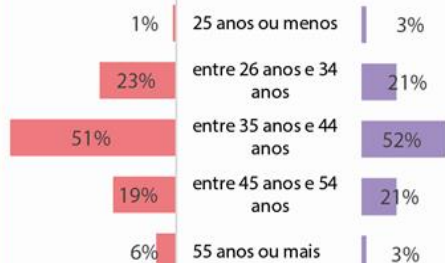
2,96%



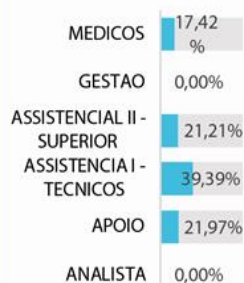
TURNOVER

1,68%

PERFIL



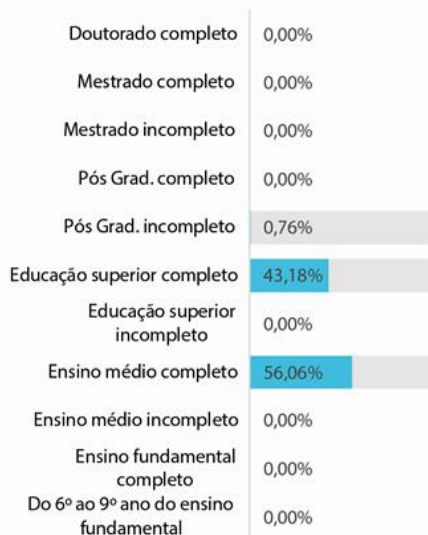
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CONJUNTO CEARÁ

UNIDADE: UPA CONJUNTO CEARA

111

COLABORADORES
31/12/2020

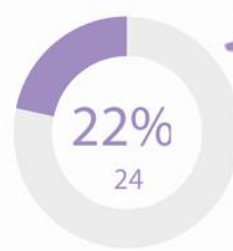
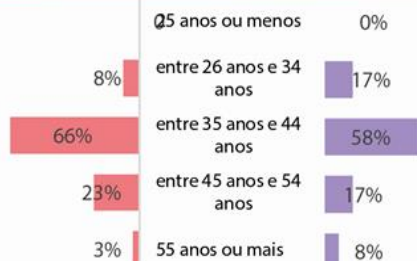
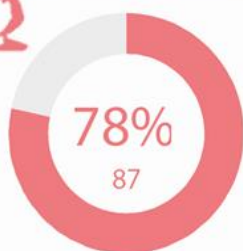
ABSENTEÍSMO

2,68%

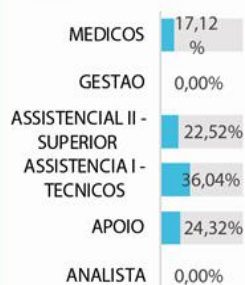
TURNOVER

2,10%

PERFIL



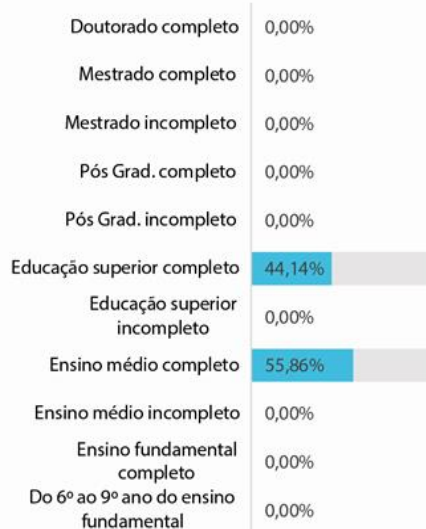
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CRISTO REDENTOR

UNIDADE: UPA CRISTO REDENTOR

118
COLABORADORES
31/12/2020

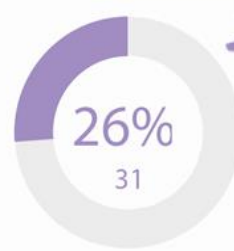
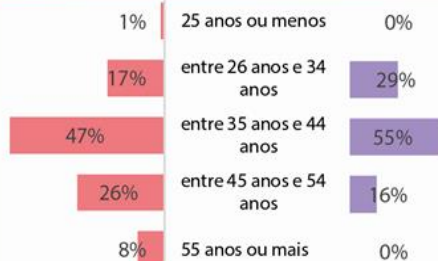
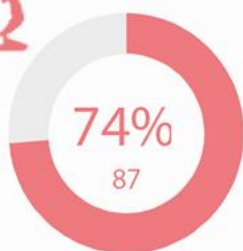
ABSENTEÍSMO

3,81%

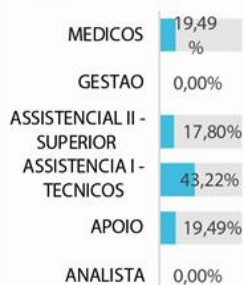
TURNOVER

1,69%

PERFIL



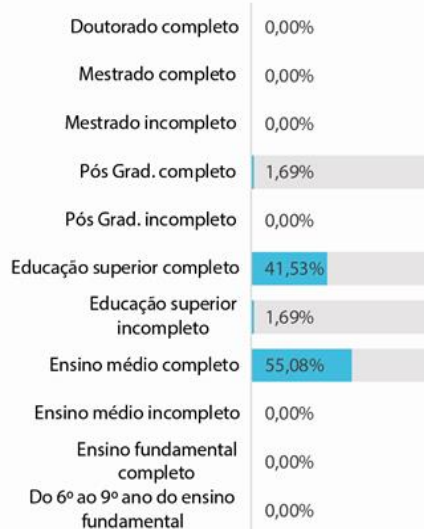
ÁREA



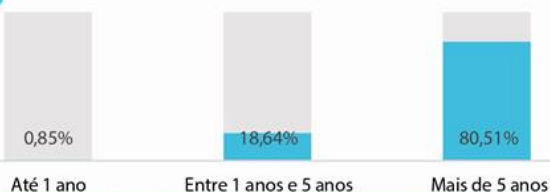
RAÇA



ESCOLARIDADE



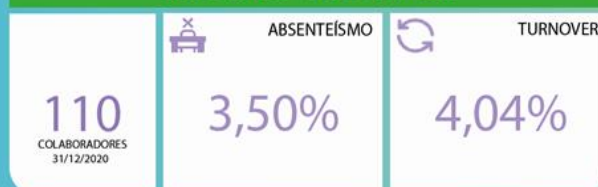
TEMPO DE CASA



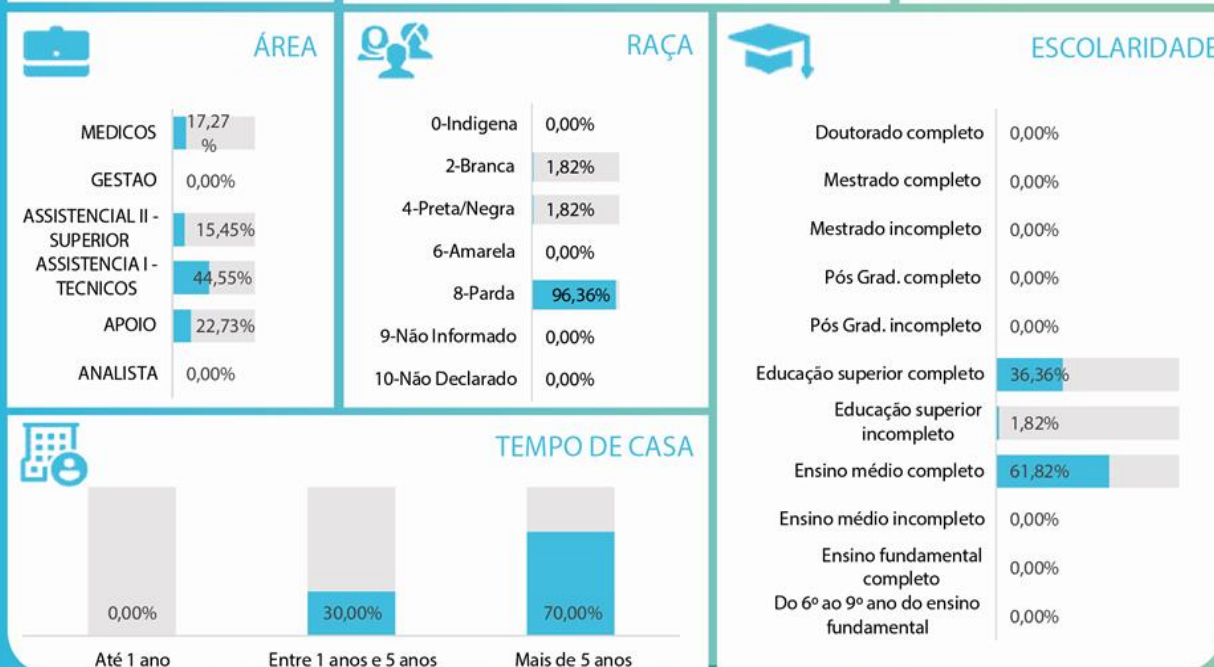
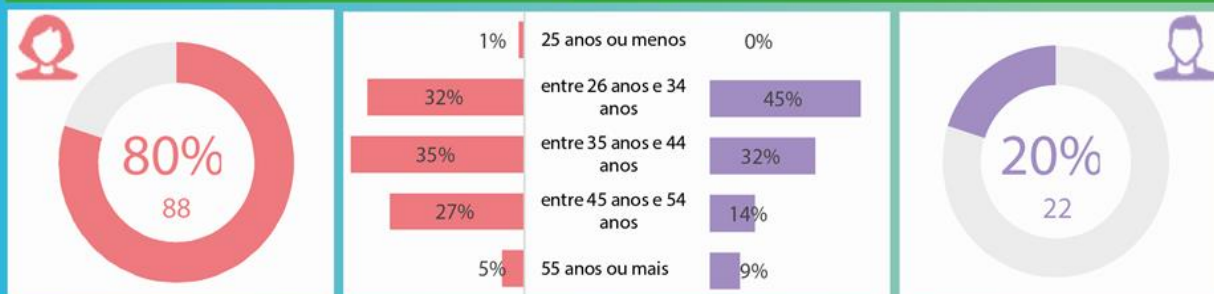
UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO ITAPERI

UNIDADE: UPA ITAPERI



PERFIL



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO JANGURUSSU

UNIDADE: UPA JANGURUSSU

121

COLABORADORES
31/12/2020

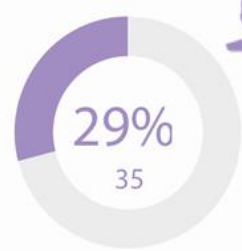
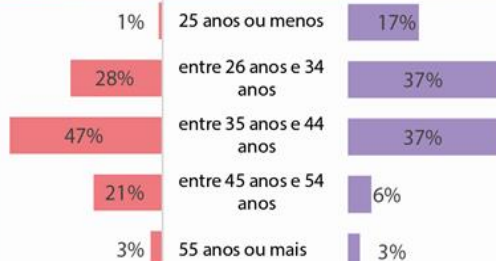
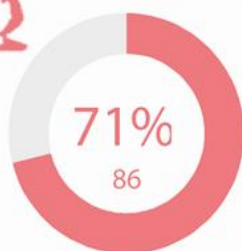
ABSENTEÍSMO

2,69%

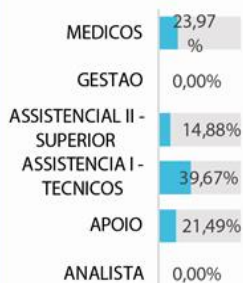
TURNOVER

4,96%

PERFIL



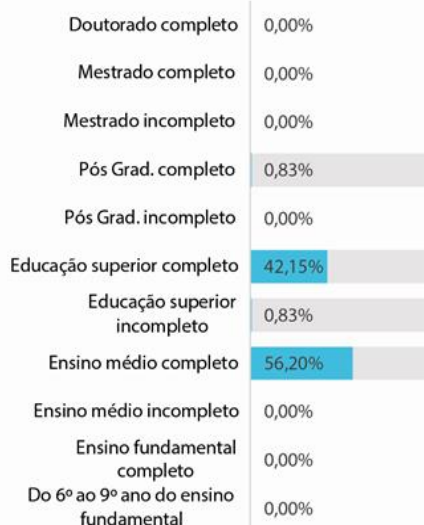
ÁREA



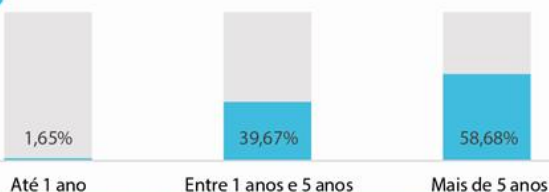
RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO JOSÉ WALTER

UNIDADE: UPA JOSE WALTER

113
COLABORADORES
31/12/2020

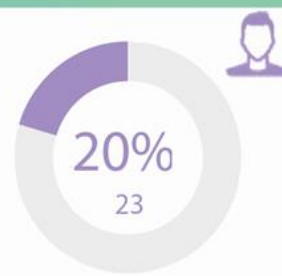
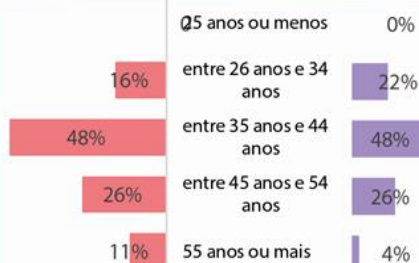
ABSENTEÍSMO

2,91%

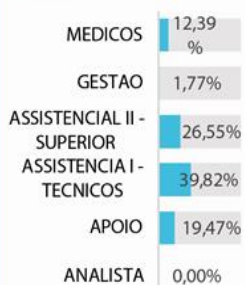
TURNOVER

1,43%

PERFIL



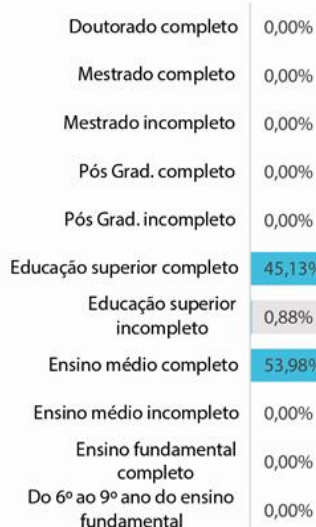
ÁREA



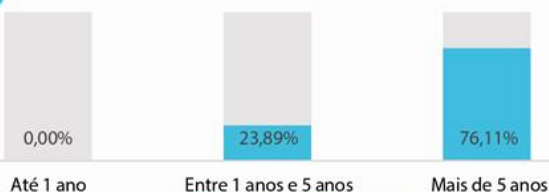
RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MESSEJANA

UNIDADE: UPA MESSEJANA



ABSENTEÍSMO



TURNOVER

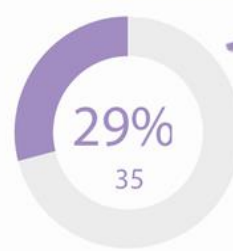
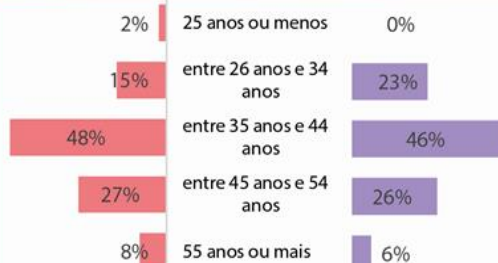
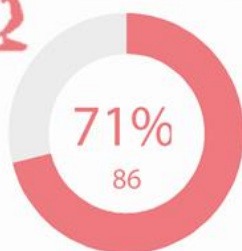
121

COLABORADORES
31/12/2020

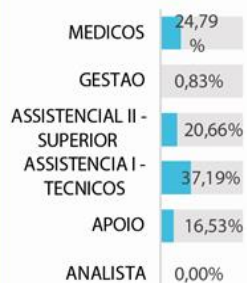
2,53%

1,64%

PERFIL



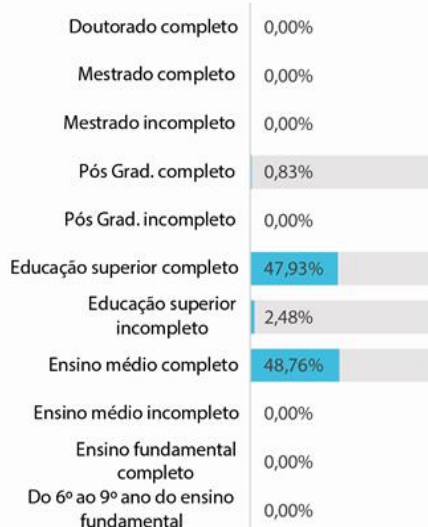
ÁREA



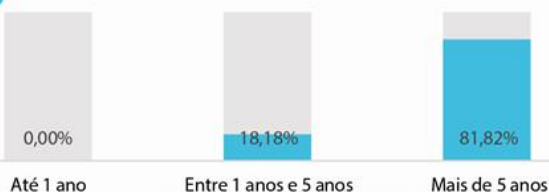
RAÇA



ESCOLARIDADE



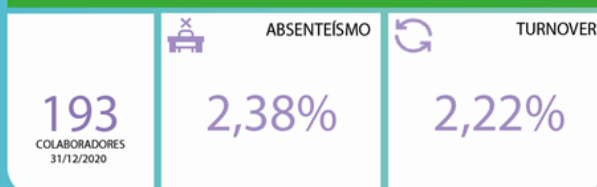
TEMPO DE CASA



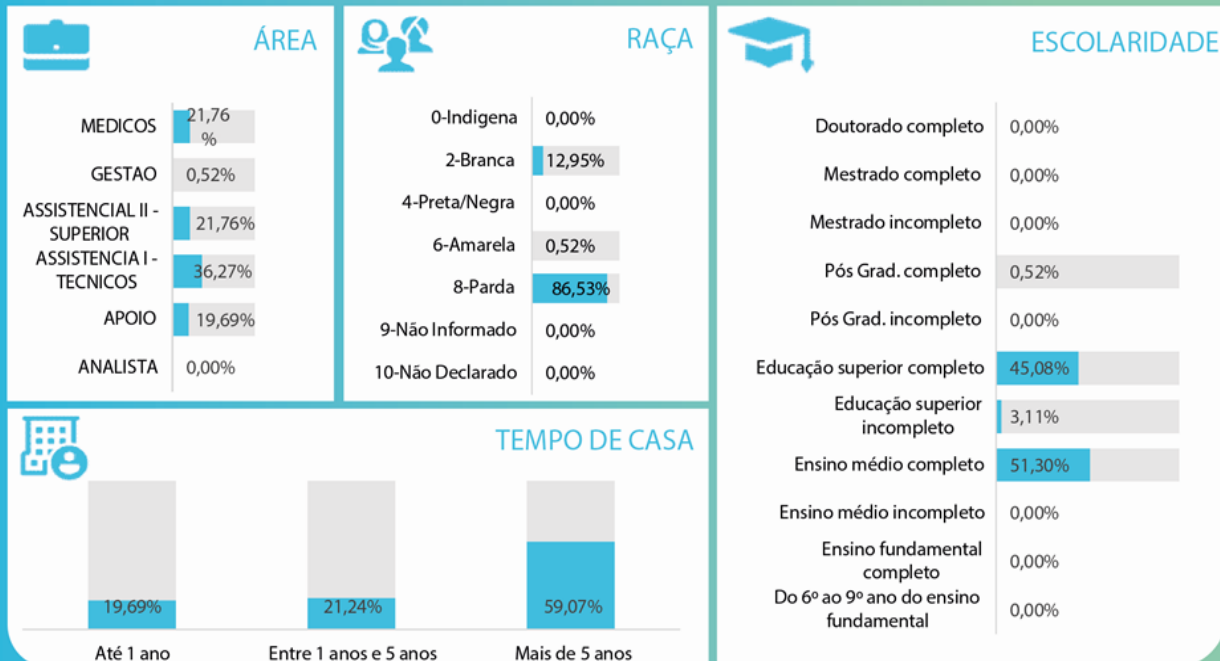
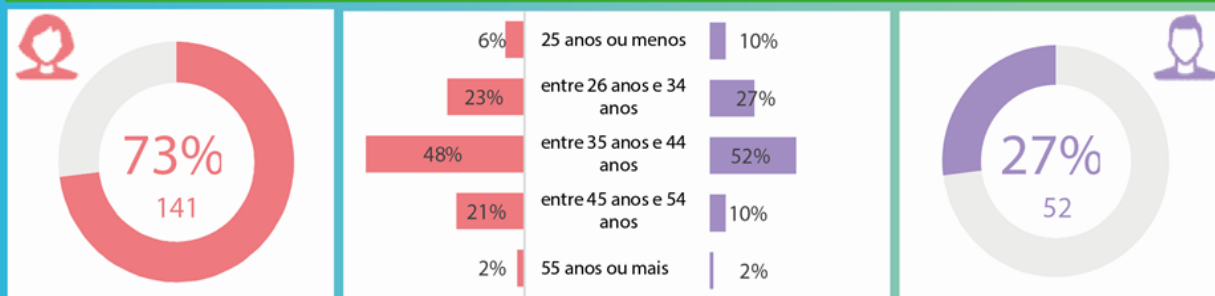
UPA

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO PRAIA DO FUTURO

UNIDADE: UPA PRAIA DO FUTURO



PERFIL



ENCERRAMENTO

RelGest - ISGH | 2022

O ISGH encerrou o ano de 2020 com a superação das dificuldades que exigiram dos nossos gestores e colaboradores resiliência, grande capacidade analítica e controle emocional para as tomadas de decisões em momentos de crise. Em meio a pandemia vivida globalmente, destacaram-se as ações que visavam acolher pacientes, acompanhantes e profissionais da saúde. O teleatendimento psicológico com as famílias de pacientes internados (COVID e não-COVID) e as visitas virtuais com uso de tablet institucional (videochamadas, ligações ou transmissão de áudios) tentavam confortar os familiares distanciados pela doença.

Aos colaboradores, o atendimento ambulatorial para diagnóstico da Covid-19 tratava os efeitos físicos e psicológicos causados pela doença, que conduziram a uma atenuação do sofrimento pelo cenário vivido. Mesmo em meio a pandemia, as ações não pararam e dessa forma duas unidades geridas pelo ISGH, o Hospital Regional do Cariri (HRC), em Juazeiro do Norte e o Hospital Regional Norte (HRN), em Sobral, foram certificadas entre as dez melhores empresas para trabalhar na categoria Grandes Empresas no Ceará, ficando em 7º e em 10º lugar, respectivamente. Além disso, em 2020, o ISGH mais uma vez fez valer o título recebido pelo Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (HEMOCE), de Organização Cidadã parceira, reconhecida pelas coletas de sangue. A sede do ISGH e as unidades hospitalares arrecadaram 849 bolsas de sangue nas campanhas de doação, o que possibilitou salvar cerca de 3.396 vidas.

Outro marco importante em 2020 foi a aquisição, pelo Governo do Ceará, do Hospital Leonardo Da Vinci que passou a integrar a rede pública estadual de saúde, inicialmente para o enfrentamento da Covid-19 que assolava o mundo, e posteriormente, de forma permanente. Além disso, teve grande contribuição ao Sistema Único de Saúde (SUS) quando entre a primeira e a segunda onda da pandemia, realizou cirurgias eletivas. A partir do dia 13 de outubro até o final de 2020, o então chamado Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv) fez procedimentos nas áreas de Ortopedia, Otorrinolaringologia, Urologia e Cirurgia Geral, colaborando para a redução da espera por procedimentos cirúrgicos nos hospitais da rede estadual.

Ainda nesse ano a Escola de Saúde e Gestão (ESG), braço educacional do ISGH, consolidou o seu planejamento estratégico e pedagógico com a elaboração do Projeto Político Institucional, da metodologia ESG de aprendizagem e do guia de desenvolvimento de jornadas de aprendizagem para professores; entre outras ações de estruturação para o lançamento dos cursos para sociedade.

Sendo assim, esse relatório de gestão 2020 buscou evidenciar os principais avanços, desafios e ações na gestão das unidades administradas pelo ISGH, demonstrando a nossa capacidade de adaptação e de servir ao bem comum, como instituição reconhecidamente de utilidade pública. Apesar das adversidades, o instituto manteve sempre o olhar humanizado do atendimento a quem mais precisou, neste período pandêmico de grande desafio para os sistemas de saúde em todo mundo.