

CASA DE CUIDADOS
DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ
[**TRANSFORMAR** A SAÚDE PARA O **BEM-ESTAR SOCIAL**]



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

SUMÁRIO

Mensagem do diretora Sobre o relatório

Capítulo 1. Apresentação.....	05
1.1. Quem Somos.....	06
1.2. Diretoria executiva da unidade.....	07
Capítulo 2. Performance.....	08
2.1 Indicadores Contratuais.....	09
2.2 Resultados Econômico-Financeiro.....	10
Capítulo 3. Responsabilidade social.....	11
3.1 Ouvidoria.....	12
3.2 Ações Socioambientais Gerenciamento de Resíduos.....	12
Capítulo 4. Geração de conhecimento.....	14
4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa.....	15
4.2 Educação Permanente.....	16
4.3 Estágios.....	17
Capítulo 5. Gestão de pessoas.....	18
5.1 Perfil dos colaboradores.....	19
5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação.....	20
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador.....	21
5.4 Campanhas institucionais.....	21
Capítulo 6. Considerações Finais.....	25

MENSAGEM DA DIRETORA



O ano de 2022 marca a chegada do primeiro ano de funcionamento da Casa de Cuidados do Ceará (CCC). A CCC se consolidou na rede de saúde e desde março de 2022 encontra-se com ocupação plena, sempre com a demanda para admissão de novos pacientes da rede hospitalar.

Foi um ano bastante produtivo para toda a equipe pelo desenvolvimento de um novo conceito que é a Transição de Cuidados com foco na Reabilitação e nos Cuidados Paliativos.

Tivemos, no ano de 2022, 518 admissões de pacientes, o que significa um apoio importante à rede hospitalar. Estamos em decorrer do ano observando uma melhora significativa dos números de internações hospitalares dos nossos pacientes o que mostra a consolidação do perfil e da assistência oferecida na Casa de Cuidados.

Fizemos muitos projetos, visando a medicina integrativa com a visão holística do paciente nas terapias multidisciplinares, incluindo atividades de arte e cultura e vivemos muitos

momentos especiais com as equipes, os pacientes e as famílias. Mostramos que é possível fazer a diferença e reabilitar, inclusive, doentes graves e altamente dependentes para uma transição com segurança e humanização.

Contamos com a ajuda e criatividade de toda equipe pioneira para construir esse projeto. Hoje, vejo que a CCC já é uma realidade e tem o seu lugar na rede estadual de Saúde, o que é motivo de alegria para todos nós.

O nosso plano é elaborar na CCC um modelo para a transição de cuidados na rede pública, oferecendo Reabilitação e Cuidados Paliativos com foco especial na educação e no treinamento de cuidadores e profissionais, contribuindo assim para a melhoria na linha de cuidado do paciente crônico.

Ursula Elisabeth Martine Wille Campos

DIRETORA GERAL

SOBRE O RELATÓRIO

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



APRESENTAÇÃO

CAPÍTULO 1

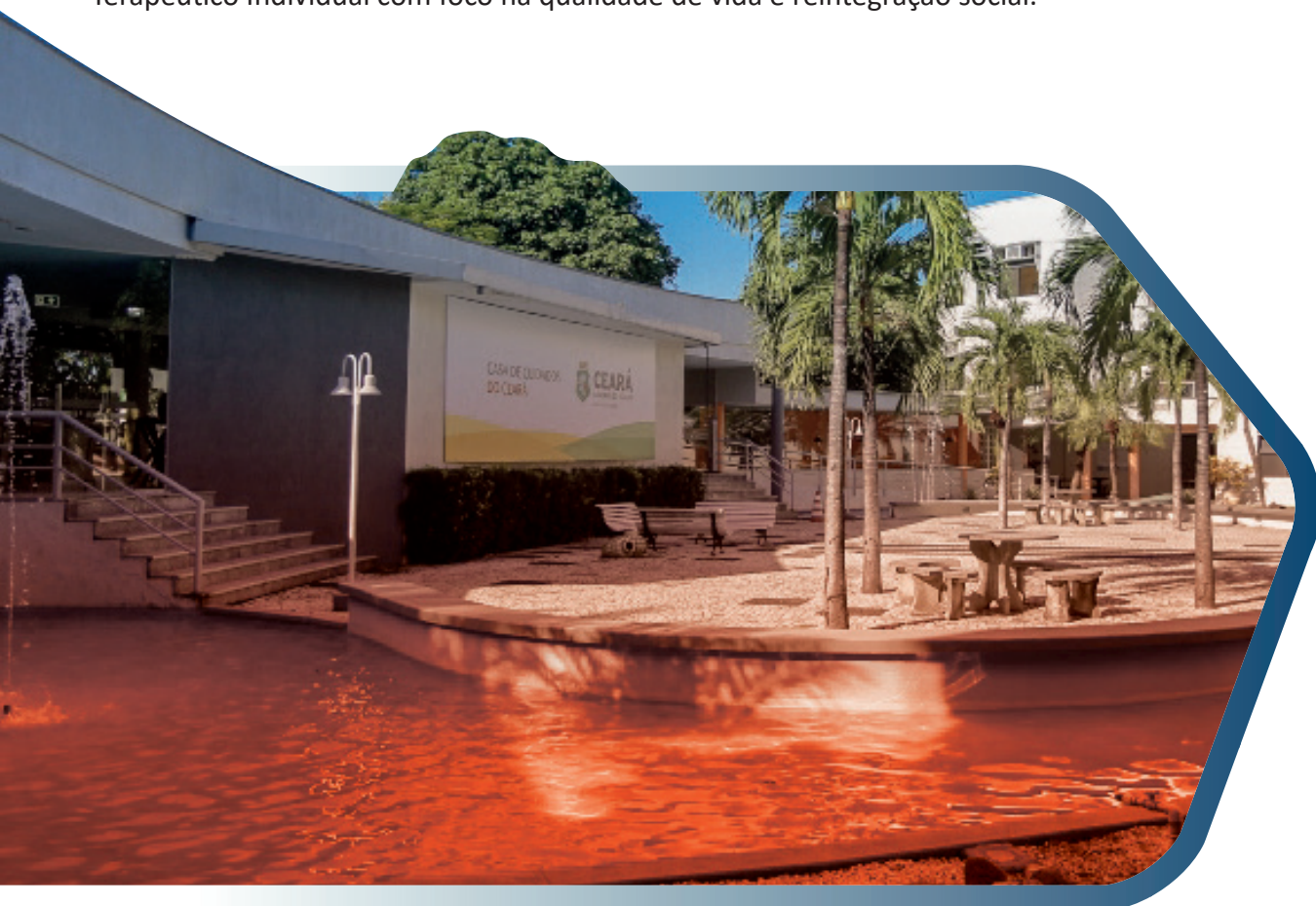
1.1. QUEM SOMOS

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

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

A Casa de Cuidados do Ceará foi inaugurada, inicialmente, com foco na reabilitação e transição de quem foi acometido pelo coronavírus. O local passou a oferecer reabilitação humanizada e multidisciplinar aos residentes do Estado em recuperação após alta hospitalar de outros diagnósticos, bem como atuar na desospitalização de quem está sob cuidados prolongados – com adaptação a sequelas decorrentes de outras condições, como Acidente Vascular Cerebral (AVC) e trauma. Entre os benefícios oferecidos pelo espaço, estão: otimização dos leitos hospitalares; diminuição dos riscos de infecção; humanização no atendimento; assistência a familiares; treinamento dos cuidadores; além da promoção de transição do paciente para o domicílio e prevenção de novas hospitalizações.

A assistência é desenvolvida pela equipe multidisciplinar com Médicos, Enfermagem, Fisioterapia, Assistência Social, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Nutrição e Psicologia seguindo um Plano Terapêutico Individual com foco na qualidade de vida e reintegração social.



1.4. DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE



Ursula Elisabeth Martine Wille Campos

DIRETORA GERAL



Itala Oliveira

GERENTE

PERFORMANCE

CAPÍTULO 2

2. PERFORMANCE

Os contratos de Gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrente da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais, em que os objetivos são definidos por aquela, e estas devem empregar toda sua expertise em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados.

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

O Instituto de Saúde de Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no exercício de 2022, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da divulgação dos resultados sociais/assistenciais e econômico-financeiros auferidos da gestão dos recursos públicos provenientes do Contrato de Gestão 2022, firmando com a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos na Casa de Cuidados do Ceará (CCC).

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

Em 2022, o desempenho assistencial da CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ (CCC) seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão e Termo Aditivo, e as demandas da Rede Estadual de Saúde.

	Meta Atual	Resultados	% Realizado
Número de saídas	671	522	77,79
Numéro de pacientes (dia)	39.086	40.665	104,04%
Taxa de ocupação hospitalar	>=87%	90,49%	104,01%
Taxa de reinternação hospitalar	<=8%	5,46>=	100%
Tempo médio de permanência	<=61	79,34	69,93%
Taxa de satisfação do usuário	>=90%	96,08%	106,76%

2.2. RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIRO

Despesas		Ano 2022
Pessoal	Pessoal	R\$ 8.944.228,42
	Sub-total A	R\$ 8.944.228,42
Operacional	Operacional - Bloco 1	R\$ 3.078.172,33
	Medicamentos	R\$ 473.934,73
	Material Médico Hospitalar/Odonto	R\$ 913.134,51
	Material De Órtese E Prótese	R\$ -
	Serviços De Apoio Diagnóstico (Sadt)	R\$ 37.583,54
	Serviços Médicos/Assistenciais	R\$ 14,04
	Serviço De Cooperativa	R\$ 858.141,71
	Gases Medicinais	R\$ 3.582,00
	Alimentação	R\$ 791.781,80
	Operacional - Bloco 2	R\$ 772.708,61
	Serviço De Limpeza, Conserv. E Esterilização	R\$ 893,98
	Serviço De Lavanderia	R\$ 5.766,20
	Resíduos/Incineração/Estação Tratamento	R\$ 6.398,09
	Equipamentos/Sistemas	R\$ 393.629,04
	Serviços Essenciais	R\$ 6.262,49
	Almoxarifado/Mat De Consumo	R\$ 35.689,93
	Serviço De Segurança	R\$ 857,55
	Transporte	R\$ 142.856,03
	Serviços De Apoio Administrativo	R\$ 89.179,10
	Despesas Financeira/Tributária	R\$ 16.464,70
	Manutenção E Conservação	R\$ 11.311,19
	Provisões De Contingências	R\$ -
	Organização Institucional	R\$ 24.962,33
	Depreciação E Amortização	R\$ 38.437,98
	Sub-total B	R\$ 3.850.880,94
	Total das Despesas	R\$ 12.795.109,36
Recursos		Ano 2022
CTR De Gestão/Aditivos		R\$ 11.586.551,29
Doações		R\$ 27.508,56
Rend. Aplicação Financeira		R\$ 65.499,15
Outras Receitas		R\$ -
Total		R\$ 11.679.559,00

RESPONSABILIDADE SOCIAL

CAPÍTULO 3

3.1. OUVIDORIA

A Ouvidoria é a referência na melhoria do relacionamento do cidadão, atuando como facilitador nas relações entre o cidadão e as instituições, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria dos serviços, face aos anseios da sociedade. Seguindo princípios da ética tais como: garantia do acesso, autonomia, transparência, imparcialidade, integridade e valorização das pessoas.

Os artigos 196 e 197 da Constituição de 1988 são a concepção ampla de proteção social à saúde: Garantida mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

A Ouvidoria da CCC, no ano de 2022, recebeu 200 manifestações, divididas conforme tabela abaixo:

Reclamação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Informação
51	100	35	3	4	7

Ações desempenhadas pela ouvidoria nas unidades

- Recebimento, análise e encaminhamento das manifestações;
- Entrega de certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados pelos cidadãos;
- Visitas aos quartos de pacientes, fazendo o serviço de ouvidoria itinerante, com objetivo de identificar possíveis oportunidades de melhoria no serviço ofertado, mediação de conflitos, acolhimento e orientação dos usuários e cuidadores, estimulando ainda a participação dos mesmos;
- Divulgação dos serviços da Ouvidoria para colaboradores.

3.2. AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

Implantação de Tecnologia Assistiva para ajudar na reabilitação de pacientes internados no equipamento. A TA corresponde aos recursos e serviços utilizados para estimular as habilidades funcionais de pessoas com deficiência, visando a promover inclusão e maior independência deste público, como uma cadeira de rodas motorizada que permite ao próprio paciente fazer sua locomoção ou o uso de aparelho auditivo para facilitar a escuta. As órteses e adaptações são feitas com cano PVC (Policloreto de Vinila) como principal matéria-prima.



Implantação de Tecnologia Assistiva para ajudar na reabilitação de pacientes internados no equipamento. A TA corresponde aos recursos e serviços utilizados para estimular as habilidades funcionais de pessoas com deficiência, visando a promover inclusão e maior independência deste público, como uma cadeira de rodas motorizada que permite ao próprio paciente fazer sua locomoção ou o uso de aparelho auditivo para facilitar a escuta. As órteses e adaptações são feitas com cano PVC (Policloreto de Vinila) como principal matéria-prima.



Arteterapia: métodos que estimulam a criatividade do paciente e o autoconhecimento, envolve o uso de recursos plásticos, como a pintura, para estimular a criatividade e o desenvolvimento de habilidades, assim como a expressão de sentimentos, e fortalecer a identidade do paciente.



GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

CAPÍTULO 4

4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

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

4.1 ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO / LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2022, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do CC 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 quatro trabalhos científicos elaborados pelo CCC.

QUADRO 01 – Distribuição de registros de trabalhos científicos conforme alinhamento com linhas estratégicas institucionais

Unidades	Total Trabalhos	Alinhados	Não Alinhados
HRN	04	04	00

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

QUADRO 02 – Classificação produção científica conforme linhas estratégicas

Unidade	Gestão em Saúde	Gestão da Qualidade e Segurança Em Saúde	Cuidados Clínicos No Adulto	Cuidados Clínicos na Criança e Saúde Materno Infantil	Educação em Saúde
CCC	02	00	01	00	01

4.2 EDUCAÇÃO PERMANENTE

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral. Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador.

A abordagem do Programa Estratégicos segue a orientação dos Mapas Estratégicos e perfil das Unidades com objetivo de fortalecer as entregas e resultados do contratante. Por sua vez, o Programa de Prioritários segue temas importantes e obrigatórios referente aos cargos e funções. As áreas e cargos aos quais existem Resoluções e Normativas que definem treinamentos periódicos, seguimos através do Programa de Regulamentados. E o Programa de Integração integra o colaborador à instituição e sua unidade bem como às funções de seu cargo em seu período inicial de 90 dias na instituição. As demandas espontâneas referem-se às ações educativas que surgiram da necessidade de trabalho.

O presente relatório apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH. A seguir, através da tabela e das imagens, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos da CCC.

Número de ações por programa de treinamento e por abordagem realizada:

Unidades	Ações por Programa de Treinamento					Ações por Abordagem	
	Estratégicos	Prioritários	Regulamentados	Integração	Espontâneos	Presencial	À distância
CCC	34	13	14	27	8	82	14

Número de participações por programa de treinamento:

Unidades	Participações no Treinamento				
	Estratégicos	Prioritários	Regulamentados	Integração	Espontâneos
CCC	373	399	70	183	156

4.3 ESTÁGIOS

Modalidade	Cursos	Total Anual
Residência	Residência Médica Externa	10
	Residência Multiprofissional	0
	Total	10
	Enfermagem	18
	Técnico de Enfermagem	102
	Fisioterapia	30
	Técnico de Nutrição	10
	Total	160
Total de Estagiários Geral Casa de Cuidados Início 2022		170

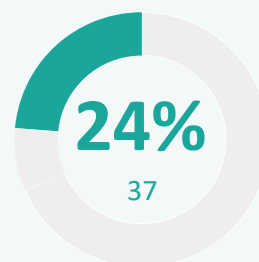
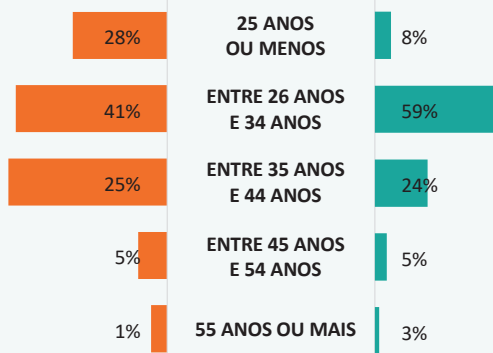
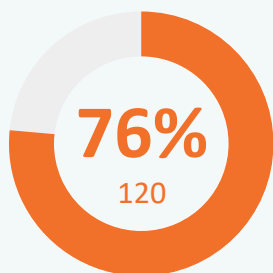


GESTÃO DE PESSOAS

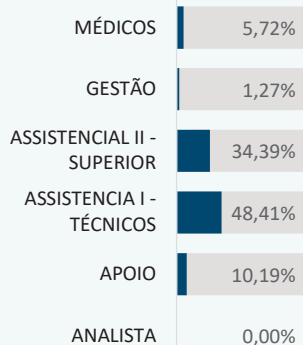
CAPÍTULO 5

5.1 PERFIL DE COLABORADORES

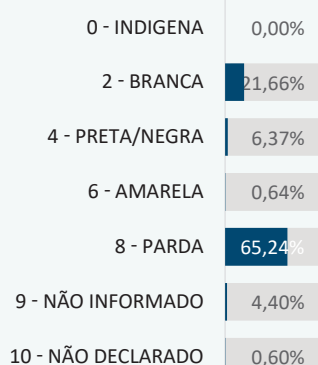
PERFIL



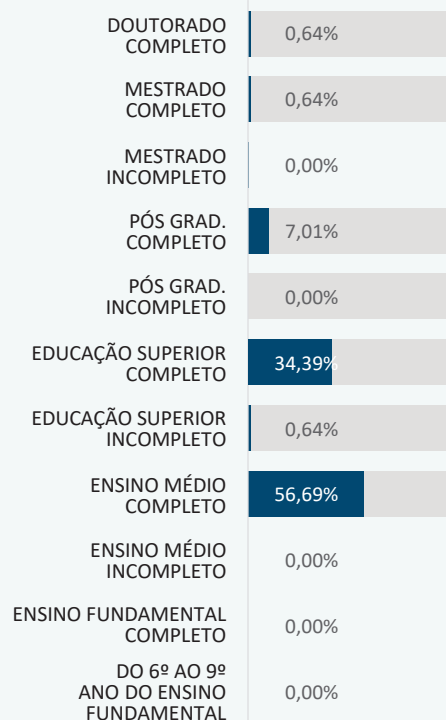
ÁREA



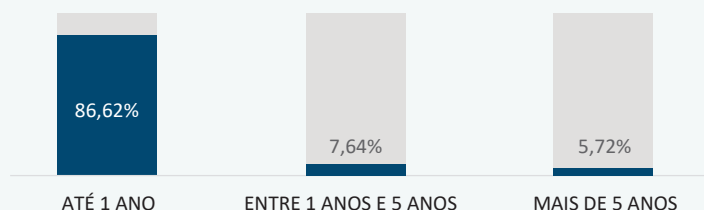
RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



5.2 GESTÃO DE PESSOAS - CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

Programa de Desenvolvimento de Líderes

O Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) é uma trilha de liderança que tem o objetivo de desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes através de novas ferramentas de gestão, oportunizar o autoconhecimento para o crescimento profissional e pessoal e formá-los para atender as metas estratégicas da organização, além de fomentar o desenvolvimento de seus líderes e equipes de trabalho.

Dando continuidade ao trabalho com a alta gestão, iniciado em 2021, no ano de 2022 foi aplicado o módulo desenvolvimento de equipes sustentáveis. No mesmo ano iniciou-se um módulo de aprofundamento do autoconhecimento com a proposta de enriquecer as temáticas vivenciadas nos módulos anteriores e através da condução terapêutica grupal, proporcionar uma compreensão mais elevada de si mesmo e do outro.

LÍDERES TREINADOS		
UNIDADE	DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES	APROFUNDAMENTO À LUZ DO ENEAGRAMA
CCC	2	2

Para a média gestão do ISGH e unidades geridas, que compreende Gerentes, Coordenadores, Supervisores e líderes das áreas estratégicas das unidades, o módulo autoconhecimento iniciou-se em março/2022 realizado nas unidades de Fortaleza e avançou em maio e junho nas unidades do interior. Em Setembro/2022 foi promovida uma nova turma para média gestão das unidades de Fortaleza, com o objetivo de conciliar novos gestores e líderes de área ao PDL.

LÍDERES TREINADOS		
UNIDADE	AUTOCONHECIMENTO ENEAGRAMA I	AUTOCONHECIMENTO ENEAGRAMA II
CCC	4	5

Programa de Onboarding

O Programa de Onboarding é a jornada de integração do novo colaborador na instituição, através da apresentação da identidade organizacional, normas e procedimentos da instituição, engajamento e ambientação do colaborador nas rotinas de trabalho. Serão disponibilizados treinamentos técnicos e comportamentais conforme necessidade do cargo, com o objetivo de garantir a adaptação do novo colaborador.

COLABORADORES ADMITIDOS E TREINADOS												
UNIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	MAI	JUN	JUL	AGO
CCC	4	11	12	14	14	35	18	1	34	5	6	5

5.3 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

As questões relacionadas à saúde e segurança do trabalhador foram promovidas através de exames, atendimentos e campanhas educativas, as quais serão detalhadas no tópico a seguir.

UNIDADE		
CCC		
QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA	QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS
Não se aplica	0	128
QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS	QUANT. PSA REALIZADO	QUANT. SWABS REALIZADO
0	0	0
QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL	QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA	QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS
0	0	0

5.4 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

O SESMT da CCC produziu diversos treinamentos e campanhas com os colaboradores . Confira mais a seguir:



Adorno Zero foi uma das campanhas organizadas pelo SESMT da CCC.

Noções de de NR32 e noções de higienização das mãos

Com carga horária de 30 minutos, a técnica de segurança do trabalho da CCC, Nathalie Dias, promoveu treinamentos com a temática, especialmente para os colaboradores novatos. Os encontros eram promovidos na sala de reuniões do equipamento.

Acidentes de Trabalho

O tema acidentes de trabalho também foi bem explorado no ano. O conteúdo abordava os tipos de acidentes de trabalho, investigação de acidente, fluxo de acidente biológico e formas de comunicação em caso de acidentes. A capacitação contemplou colaboradores da assistência e do administrativo e foi realizado em horários alternados no mês de setembro e no mês de outubro, com duração de aproximadamente 20 minutos.

NR32

O referido treinamento foi uma parceria com a sede do ISGH, promovido pela técnica de segurança do trabalho da sede, Jordenia Silva. Foi abordado tópicos como adornos, alimentação, EPI's, cuidados com perfuros cortantes e contemplou todos os funcionários da CCC.

Separação de resíduos sólidos na saúde

Também promovido pela técnica de segurança do trabalho da sede, Jordenia Silva, o treinamento foi destinado a colaboradores da SERVAL.

Uso de máscara

Momento de conscientização sobre a obrigatoriedade do uso de máscaras para proteção contra a covid-19 em equipamentos de saúde. O treinamento foi promovido nos postos de trabalho dos profissionais, especialmente os que atuam na assistência, e teve duração média de 20 minutos, em horários alternados.

Produtos químicos

Promovido no mês de maio e com duração de quase 1 hora, o treinamento de produtos químicos contou com abordagens sobre FISPQ (Ficha de Informação de Segurança do Produto Químico); riscos à segurança e saúde do colaborador e ao meio ambiente; sinalização e frases de perigo; prevenção, EPIs e EPCs, medidas de primeiros socorros e controle médico de saúde, condições e local de estocagem; procedimentos em situações de emergência; proteção respiratória e rotulagem. Teve como público-alvo profissionais da CME e Serval em formato de aula expositiva.

Resíduos

O treinamento de resíduos, com duração de 50 minutos e horários alternados, também mobilizou colaboradores da Casa. O conteúdo programático contemplou segregação, acondicionamento e transporte de resíduos, potencial de risco dos resíduos, sistema de gerenciamento interno, redução de resíduos e orientação sobre uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). A capacitação foi promovida no mês de agosto.

Brigada de incêndio

Foi promovido treinamento de formação de brigadista no período de 01 a 02 de agosto de 2022. A capacitação abordou prevenção contra incêndio, meios que retardam a propagação do fogo, evacuação, propagação do fogo, classes de incêndio, equipamentos de detecção de alarme, abandono de área, entre outros, com carga horária de 20 horas.

CIPA

No dia 09 de junho, os novos integrantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) da Casa de Cuidados do Ceará (CCC) tomaram posse. Na ocasião, a secretária da mesa da comissão eleitoral da CIPA e técnica em segurança do trabalho, Nathalie Dias, deu as boas-vindas para a nova equipe e salientou a importância do papel de cada um para uma jornada de sucesso.

Cada integrante assinou um termo de compromisso e ganhou um certificado de posse.

Representantes dos Empregados:

Allan Douglas Rabelo Freire (RH)
Ana Lorena Coelho Silva (Psicologia)
Carlos Mikael Sousa dos Santos (Fisioterapia)
Jessica da Silva Rodrigues (Enfermagem)
Mohanna Urya Maciel Bezerra (Serviço Social)

Representantes do Empregador:

Antonio de Jesus da Silva Leandro (Fisioterapia)
Edivania Maria da Silva Lopes Monteiro (NAC)
Franciedmo de Sousa Rodrigues (Financeiro)
Francisco Cezanildo Silva Benedito (Enfermagem)
Kelly da Silva Sales (Nutrição)

Adorno Zero

O treinamento foi destinado a todos os colaboradores da CCC, incluindo os do administrativo. O conteúdo programático envolveu medidas de prevenção de acidentes e incidentes, medidas a serem adotadas pelos trabalhadores no caso de ocorrência de acidentes e incidentes, nos turnos manhã e noite.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CAPÍTULO 6

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de ser uma unidade com apenas 1 ano de existência, a Casa de Cuidados do Ceará (CCC) já começa a se consolidar como unidade de referência em desospitalização e reabilitação de pacientes.

Os programas de humanização implantados tornam-se aliados fundamentais da proposta de atendimento humanizado proporcionado pelo equipamento de saúde, assim como a chegada de ambulância marca a relevância e o reconhecimento do trabalho feito.

As ações feitas não contemplaram somente os pacientes, mas também os colaboradores através das campanhas institucionais do ISGH e ações de reconhecimento da Ouvidoria e as campanhas de conscientização promovidas pelo SESMT local.

O fato da quantidade de elogios recebidos na Ouvidoria no referido ano ser o dobro da quantidade de reclamações, mostra o empenho da equipe da CCC em atuar com atendimento humanizado e no compromisso em promover a saúde para o bem-estar social.



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

CASA DE CUIDADOS
DO CEARÁ