CCC | 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO

CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

ISGH INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR | CEARÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA SAÚDE

SUMÁRIO

Mensagem da diretora
Sobre o relatório

Capítulo 1. Apresentação.....05

1.1. Quem Somos.....06
1.2. Diretoria executiva da unidade.....09

Capítulo 2. Performance.....10

2.1 Indicadores Contratuais.....13
2.2 Resultados Econômico-Financeiro.....14

Capítulo 3. Responsabilidade social.....16

3.1 Ouvidoria.....17
3.2 Ações Socioambientais.....20

Capítulo 4. Geração de conhecimento.....24

4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa.....21
4.2 Educação Permanente.....22
4.3 Estágios.....23

Capítulo 5. Gestão de pessoas.....24

5.1 Perfil dos colaboradores.....25
5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação.....25
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador.....27
5.4 Campanhas institucionais.....28

Capítulo 6. Considerações Finais.....31

MENSAGEM DA DIRETORA

Em 2023, a Casa de Cuidados do Ceará (CCC) completou 2 anos de existência. Apesar do pouco tempo,a nossa unidade superou a marca de 1000 pacientes atendidos nesse período. Além disso, tivemos diversas conquistas nesse período, entre elas podemos destacar o preenchimento do vácuo na reabilitação, apoio para hospitais e UPAs, espaço para Cuidados Paliativos humanizados, desenvolvimento de projetos de Medicina Integrativa, com implantação de projetos voltados para reabilitação, humanização, cuidados paliativos e educação em saúde.

O ano também foi muito especial para nossa equipe, pois conquistamos o primeiro lugar no Prêmio CriaAção SUS 2023, na categoria Atenção Especializada, com o trabalho “Implantação de uma unidade de transição de cuidados para desospitalização segura com foco na reabilitação e nos cuidados paliativos”.

O prêmio é o reconhecimento do trabalho da equipe que compõe a unidade. A pandemia nos deu a oportunidade de abrir essa unidade, que já estava planejada há muito tempo por várias pessoas, porque existe a necessidade de atenção ao nosso paciente crônico, idoso, incapacitado, e aos pacientes que necessitam de cuidados paliativos. Conseguimos realizar esse sonho no Ceará.

Nossa proposta de atendimento humanizado vem sendo cada vez mais conhecida e reconhecida, o que é motivo de muito orgulho para nós, por isso só temos a agradecer pelo trabalho de toda a equipe que faz parte da CCC e desejar cada vez mais novas conquistas.

Ursula Elisabeth Martine Wille Campos

Diretora Geral - CCC

SOBRE O RELATÓRIO

Este documento apresenta um balanço das principais atividades desenvolvidas no primeiro ano de funcionamento da Casa de Cuidados do Ceará em 2023, no que se refere a ações desenvolvidas para colaboradores e pacientes dentro dos valores do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar.

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

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 Casa de Cuidados trabalha de forma interdisciplinar com profissionais médicos, da enfermagem, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia, terapia ocupacional e assistência social para assim atender as demandas dos pacientes de forma holística e desenvolver um trabalho inovador. A assistência é desenvolvida pela equipe multidisciplinar liderada pelo médico, seguindo um Plano Terapêutico Individual com foco na qualidade de vida e reintegração social.

A equipe de Fisioterapia promove a reabilitação motora com fortalecimento muscular e mobilização e atende os pacientes em suporte respiratório com oxigenoterapia ou ventilação assistida sempre com objetivo do retorno do paciente ao domicílio com segurança. Os profissionais da Fonoaudiologia e Nutrição trabalham com foco na alimentação adequada, sempre visando restabelecer a alimentação por via oral nos pacientes em uso de dieta por via de sondas.

Já a equipe de Enfermagem da CCC atua diretamente na assistência e cuidados diários dos pacientes e na capacitação dos cuidadores dos pacientes, fornecendo o devido preparo e suporte para a transição ao domicílio.

A equipe de Terapia Ocupacional e Psicologia busca estimular funções executivas, coordenação motora, integração socioemocional e o vínculo entre família e paciente. Os profissionais do Serviço Social auxiliam nos encaminhamentos de benefícios e solicitações na rede de apoio para o retorno dos pacientes ao domicílio e articulam com os órgãos responsáveis as necessidades de acolhimento institucional.

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.

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 Casa de Cuidados do Ceará (CCC) recebeu o primeiro lugar no Prêmio CriaAção SUS 2023, na categoria Atenção Especializada, com o trabalho “Implantação de uma unidade de transição de cuidados para desospitalização segura com foco na reabilitação e nos cuidados paliativos”. Os principais serviços oferecidos no equipamento são desospitalização, reabilitação e paliação.

Pôr do Sol

● Leva internados para contemplar o fim do dia na área superior do equipamento;

● Iniciativa traz mais estímulos a pacientes durante fisioterapia.

Sensações

● O Projeto Sensações tem a proposta de proporcionar aos pacientes sensações de prazer, nostalgia e alegria através das memórias ocasionadas pelo paladar;

● É voltado aos pacientes em processo de reabilitação fonoaudiológica que estão se alimentando oralmente ou por dieta mista (sonda + via oral).

Da Casa ao Mar

● Os pacientes são contemplados com um banho de mar;

● O programa visa proporcionar a construção de experiências significativas, restaurar o potencial criativo, promover melhoria na qualidade das relações de socialização, favorecer o reconhecimento da autoimagem e auxiliar no enfrentamento da hospitalização.

Cine Pipoca

● Os pacientes assistem a um filme e a proposta é de o momento proporcionar a lembrança de uma ida a um cinema tradicional;

● A atividade proporciona interação, inclusão e acolhimento a aqueles que estão em tratamento no espaço.

1.2 DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE

Ursula Elisabeth Martine Wille Campos

Diretora Geral

Itala Oliveira

Gerente

CAPÍTULO 2

PERFORMANCE

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 2023, 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

No período de janeiro/2023 a dezembro/2023 o desempenho assistencial da CASA DE CUIDADO DO CEARÁ (CCC) seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão e Termo Aditivo, e as demandas da Rede Estadual de Saúde. A seguir estão apresentados os indicadores contratuais:

INDICADORES CONTRATUAIS CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ - CCC
Indicadores de Resultado
Número de Saídas
Número de Pacientes-dia
Taxa de Ocupação
Taxa de Re-Internação Hospitalar
Tempo Médio de Permanência
Indicador de Gestão
Taxa de Satisfação do Usuário

Obs.: O Planejamento Estratégico da Casa de Cuidado foi realizado em 2023, junto à Contratante.

Para a mensuração do resultado das unidades é feito um cálculo, constante nos contratos de gestão, para avaliar se o desempenho esperado se confirmou com o realizado. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

	NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO					
Unidade	**1º TRI/2023**	**2º TRI/2023**		**3º TRI/2023**	**4º TRI/2023**	**CONCEITO[4]**
CCC		Abril 2023 a 24 de Junho 2023	25 a 30 de Junho 2023			Atingiu plenamente o desempenho desejado
	9,63	**9,44**	**9,75**	**9,50**	**9,44**	

[4]Conceito referente ao contrato de gestão quando resultado obtido está entre 8,5 e 10,0

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

2.2 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIRO

Despesas		Ano 2022
Pessoal	Pessoal	R$ 10.997.768,56
	Sub-total A	**R$ 10.997.768,56**
Operacional	**Operacional - Bloco 1**	R$ 3.169.389,34
	Medicamentos	R$ 598.333,33
	Material Médico Hospitalar/Odonto	R$ 1.125.722,85
	Material De Órtese E Prótese	R$ -
	Serviços De Apoio Diagnóstico (Sadt)	R$ 48.717,26
	Serviços Médicos/Assistenciais	R$ -
	Serviço De Cooperativa	R$ 903.064,59
	Gases Medicinais	R$ 1.319,40
	Alimentação	R$ 492.232,01
	Operacional - Bloco 2	**R$ 915.813,09**
	Serviço De Limpeza, Conserv. E Esterilização	R$ -
	Serviço De Lavanderia	R$ 31.547,89
	Resíduos/Incineração/Estação Tratamento	R$ 8.056,34
	Equipamentos/Sistemas	R$ 419.422,11
	Serviços Essenciais	R$ -
	Almoxarifado/Mat De Consumo	R$ 45.104,77
	Serviço De Segurança	R$ -
	Transporte	R$ 201.124,56
	Serviços De Apoio Administrativo	R$ 64.552,70
	Despesas Financeira/Tributária	R$ 21.785,77
	Manutenção E Conservação	R$ 52.130,00
	Provisões De Contingências	R$ -
	Organização Institucional	R$ 15.202,83
	Depreciação E Amortização	R$ 41.737,74
	Perdas Diversas	R$ 15.148,38
	Sub-total B	**R$ 4.085.202,43**
	Total das Despesas	**R$ 15.082.970,99**

Recursos	Ano 2022
CTR De Gestão/Aditivos	R$ 13.979.200,77
Doações	R$ 16.017,02
Outras Receitas	R$ 150.994,12
Total	**R$ 14.146.211,91**

CAPÍTULO 3

RESPONSABILIDADE SOCIAL

3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Neste capítulo serão apresentadas as ações voltadas para a implementação de práticas de responsabilidade social que envolvem a sociedade, pacientes, colaboradores e o meio ambiente.

3.1 OUVIDORIA

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.

No ano de 2022, a Ouvidoria contabilizou 171 registros de manifestações no serviço de Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará. Já no ano de 2023, o número de registros caiu para 124 manifestações.O setor atribui essa redução ao projeto “Gestão com Cuidador”, em que a Direção da Casa de Cuidados realiza reuniões com cuidadores e paciente para oferecer momento de escuta, orientar os fluxos e normas e proporcionar resolução imediata das situações pontuadas, aproximando ainda a gestão dos clientes, gerando uma relação de confiança e diálogo.

Dos 124 registros de manifestações na Ouvidoria da CCC no ano de 2023, foram registradas 44,4% de reclamações (55), seguidos de 29,8% de elogios (37), 17,7% de pedidos de informações (22), 3,2% solicitações (4), 2,4% Sugestões de melhoria do serviço e 2,4% de Denúncias.

Os meios de entrada disponibilizados pela Casa de Cuidados do Ceará atualmente são caixa de coleta, E-mail, Telefone, Atendimentos Presenciais uma vez por semana e plataformas digitais, sendo a caixa de coleta o meio de comunicação mais utilizado pelos cidadãos, o que corresponde à 75% das manifestações.

De 55 reclamações recebidas, 20 referem-se a situações envolvendo as equipes de enfermagem, seguido de 9 relacionadas à equipe médica. Nos relatos, são mencionados demora/falta de apoio da enfermagem nos cuidados dos pacientes e demora no atendimento médico, principalmente aos finais de semana. Como medida de resolução, a Casa de Cuidados do Ceará realizou intervenções nas escalas e dimensionamentos de profissionais, para garantir o atendimento digno, humanizado e eficiente dos pacientes.

Durante o ano de 2023, o serviço de ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará passou por aperfeiçoamento do processo, mediante treinamentos, Certificação em Ouvidoria, buscando a qualificação e otimização da atividade relacionada ao acolhimento do cidadão e execução do serviço em geral. A gestão da unidade, possui participação ativa e colaborativa no tratamento das demandas registradas, sempre de forma imparcial e justa, focando sempre na resolução dos problemas, buscando melhorias contínuas.

Na Casa de Cuidados, a Direção possui o projeto “Gestão com Cuidador”, onde são realizadas reuniões periódicas com os pacientes e cuidadores, para escutar as queixas e sugestões dos cidadãos, dando informações e devolutivas a respeito das demandas apresentadas; garantindo aproximação da gestão com os usuários, trabalhando diretamente na qualidade do serviço e promovendo espaço de escuta e participação.

O serviço de Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará está trabalhando continuamente em parceria com a Gestão da unidade e do Instituto, na melhoria do serviço ofertado e no clima organizacional saudável.

Perfil dos Manifestantes

O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referentes ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestação na Ouvidoria. É importante ressaltar que alguns dados são mais difíceis de coletar por motivos variados, que vão desde
a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam à ouvidoria, ou até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas através das caixas de coleta e e-mail.

Das manifestações recebidas no ano de 2023 no serviço de Ouvidoria da Casa de Cuidados do Ceará, 68,5% dos manifestantes (85) foram de usuários do serviço (pacientes/cuidadores), seguidos de 12,1% não identificado (15), 11,3% Clientes externos (14), correspondendo a pessoas interessadas no serviço ou em trabalhar nele, e a participação de 8,1% de colaboradores (10).

SEXO

A maioria dos manifestantes que procuram a Ouvidoria são do sexo feminino, com 66,1% e masculino com 13,7%. Devido ao fato de a Caixa de Coleta ser o meio de entrada mais utilizado, foi obtido um índice de 20,2% não informado, devido à dificuldade de identificação do sexo por meio do formulário padrão disponibilizado nas caixas. No caso, 82 informaram que são do sexo feminino e 17 sinalizaram que são do sexo masculino, porém 25 não informaram.

IDADE

Das manifestações recebidas na Ouvidoria, em 92,7% delas não foi informado a faixa etária do manifestante.O alto índice provavelmente é decorrente ao índice de manifestações provenientes da caixa de coleta, sendo 75%, onde os cidadãos não informam sua idade, assim como nas demais formas de atendimento. Na faixa etária, 9 informaram que possuem entre 31 e 60 anos, já 115 optaram por não mencionar a idade.

ESCOLARIDADE

O índice de escolaridade também é um dado que apresenta dificuldade de obtenção, devido à ausência desta informação na grande maioria das vezes, pelo cidadão, correspondendo a 97,6% dos registros. No caso apenas 3 informaram que possuem graduação completa, já 121 não informaram grau de instrução.

Ações Desempenhadas pela Ouvidoria nas Unidades

• Acompanhar a pesquisa de satisfação em parceria com serviço social com busca ativa das manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, e parceria na elaboração do relatório de satisfação mensal;

• Entregar certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados pelos cidadãos.

3.2 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

A Casa de Cuidados do Ceará (CCC) promove mobilização entre seus colaboradores e público externo para arrecadação de material reciclável como papel, papelão, metal e plástico, com separação dos resíduos recicláveis de todos os produtos utilizados na CCC, colaborando para um meio ambiente mais sustentável e criação de material para práticas integrativas.

No ano de 2023, de junho até dezembro, foram arrecadados pela CCC 3489,1 quilos de material reciclável. Essa iniciativa começou no dia 5 de junho de 2023, no dia mundial do meio ambiente.

A Casa de Cuidados também utiliza material reciclável em atividades com pacientes, promovidas pela equipe de Terapia Ocupacional. Geralmente os pacientes criam novos objetos a partir do material reciclável, auxiliando no desenvolvimento de novas habilidades e compartilhamento de conhecimento, além de estimular a criatividade.

No Brasil, a Lei 12.305, de 2010, instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Entre os objetivos, estão a não geração, a redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, além da disposição final ambientalmente adequada das partes que não serão reaproveitadas.

A Casa de Cuidados promoveu campanhas de mobilização entre seus colaboradores para arrecadação de material reciclável, como papel, papelão, metal e plástico, com separação dos resíduos recicláveis de todos os produtos utilizados na CCC. Além de colaborar com um meio ambiente mais sustentável,ações do tipo trazem arrecadações para os pacientes internados no espaço.

Outra ação da CCC envolvendo reciclagem foi no projeto “Oficina Produtiva" em que os pacientes criaram novos objetos a partir do material reciclável, ajudando no desenvolvimento de novas habilidades e compartilhamento de conhecimento.

CAPÍTULO 4

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

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

4.1 ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO / LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2023, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do 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 vinte e dois 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	22	22	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 mediante metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral. Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho 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.

	Ações por Programa de Treinamento					Ações por Abordagem	
Unidades	Estratégicos	Prioritários	Regulamentados	Integração	Espontâneos	Presencial	À distância
CCC	50	27	26	6	9	93	60

Número de participações por programa de treinamento:

	Participações no Treinamento				
Unidades	Estratégicos	Prioritários	Regulamentados	Integração	Espontâneos
CCC	686	254	43	29	31

4.3 ESTÁGIOS

Quadro 1: Consolidado de vagas de estágios obrigatórios Casa De Cuidado Do Ceará

Modalidade	Cursos	Total Anual
Residências Externas	Residência Médica Externa	26
	Residência Multiprofissional	0
	Total	**26**
	Medicina	182
	Enfermagem	25
	Fisioterapia	18
	Técnico de Enfermagem	182
	Técnico de Nutrição	0
	Total	**407**
Total de Estagiários Geral | Casa de Cuidados | Início 2022 | Total anterior: 170		**433**

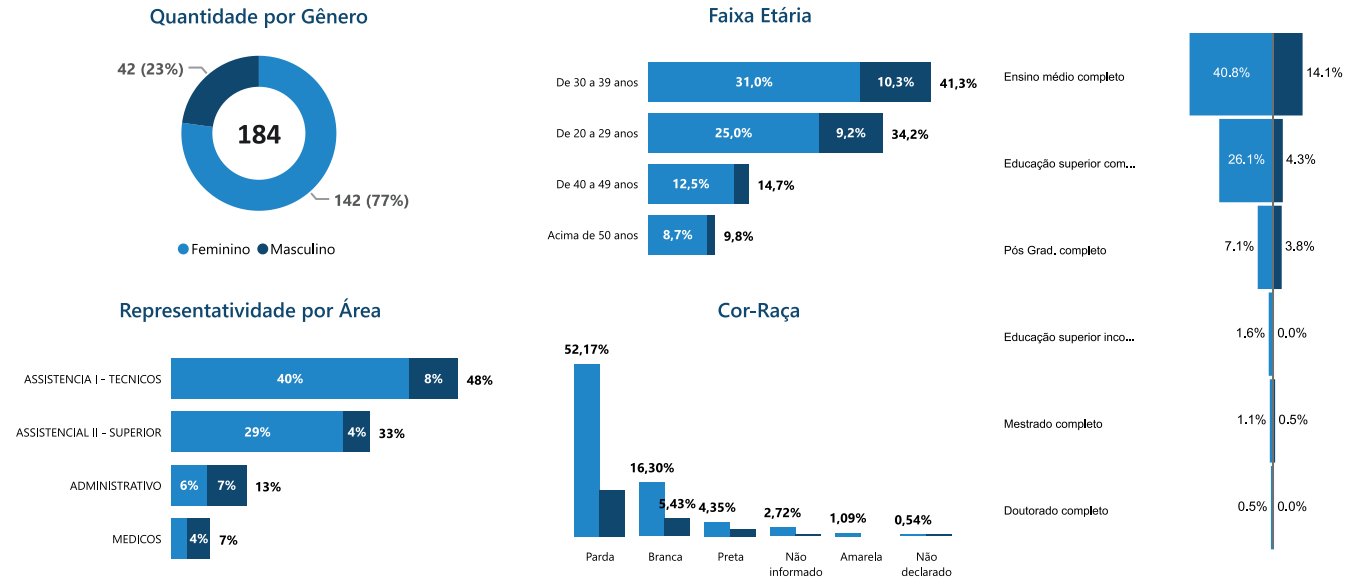
CAPÍTULO 5

GESTÃO DE PESSOAS

5. GESTÃO DE PESSOAS

A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para a criação de estratégias que reforcem o bom clima organizacional.

5.1 PERFIL DOS COLABORADORES



5.2 GESTÃO DE PESSOAS - CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

Programa de Desenvolvimento de Líderes

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

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

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

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

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

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

O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a Alta Gestão teve carga horária total de 40 horas.

O Programa de Desenvolvimento de Líderes direcionado à Média Gestão do ISGH, composta por Gerentes, Coordenadores, Supervisores e Assessores, deu-se início em Julho de 2023. O programa foi desenvolvido mediante dois eixos que se complementam e se integram: liderança e gestão. No eixo da liderança, destaca-se a essência do papel do líder como catalisador de mudanças e um guia inspirador para suas equipes. No eixo da gestão, concentra-se em três aspectos vitais: gestão da mudança, gestão de processos e gestão da rotina diária.

Os módulos trabalhados no programa para a média gestão foram alinhados conforme necessidade de fortalecimento e desenvolvimento das competências técnicas dos líderes. Com encontros quinzenais, os temas foram abordados de julho a dezembro de 2023.

O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a Média Gestão teve carga horária total de 44 horas.

NÚMERO DE LÍDERES TREINADOS	TAXA DE ADESÃO POR UNIDADE
5	83%

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

COLABORADORES ADMITIDOS E TREINADOS												
UNIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CCC	3	4	3	4	4	2	0	16	4	2	4	9

5.3 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

UNIDADE		
CCC		
QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA	QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS
Não se aplica	0	157
QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS	QUANT. PSA REALIZADO	QUANT. SWABS REALIZADO
22	0	0
QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL	QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA	QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS
0	0	5

VACINAS				
INFLUENZA	SARAMPO	MENINGITE C	COVID	VARICELA
118	0	0	105	0

5.4 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

O SESMT da CCC promoveu a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) pela primeira vez em 2023. O tema do evento foi “Saúde Mental e Qualidade de Vida” e foi realizado entre os dias 23 a 27 de janeiro.

A abertura foi realizada com o médico Rômulo Viana, médico do trabalho do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH). Na ocasião, o profissional alertou sobre o aumento dos casos de ansiedade e depressão e explicou sobre a importância de cada um cuidar da saúde mental.

Em seguida, houve apresentação dos integrantes da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e realização de exames ASO (Atestado de Saúde Ocupacional) para os colaboradores.

A programação da SIPAT da CCC contou com ações nos turnos da manhã, tarde e noite. Entre as ações realizadas foram roda de conversa com psicóloga e psiquiatra, dinâmicas de grupo, aulas de dança, oficina de Nutrição e Fisioterapia, além de um momento de beleza.

Além disso, o SESMT da unidade promoveu diversos treinamentos com foco em um ambiente de trabalho mais seguro, os quais serão mencionados a seguir:

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.

NR32

Foi abordado tópicos como adornos, alimentação, EPI's, cuidados com perfuros cortantes e contemplou funcionários da CCC e equipe de limpeza do Hotel Wirapuru, com carga horária de 60 minutos, em média. Também foram feitos treinamentos no mesmo formato sobre a N17.

CIPA

Na SIPAT, em janeiro de 2023, 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.

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.

CAPÍTULO 6

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2023 foi marcante para a Casa de Cuidados do Ceará. A unidade conquistou o primeiro lugar do Prêmio CriaAção SUS 2023, na categoria Atenção Especializada, com o trabalho “Implantação de uma unidade de transição de cuidados para desospitalização segura com foco na reabilitação e nos cuidados paliativos”.

O equipamento se consolida também por seus projetos com foco na humanização de pacientes. Entre eles estão o “Pôr do sol”(fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais levam pacientes para fazer exercícios ao ar livre no final da tarde), “Da casa ao mar” (pacientes saem dos leitos e são contemplados com um banho de mar) , “Sensações” (degustação de uma refeição saudável com valor sentimental de forma assistida pela equipe de saúde e cuidadores) e “Cine Pipoca” (internados assistem a um filme em uma transmissão semelhante a uma experiência no cinema).

O setor de Ouvidoria na unidade, lançado em 2022, foi marcado em 2023 pelo novo projeto “Gestão com Cuidador”, em que a Direção da Casa de Cuidados realiza reuniões com cuidadores e pacientes para oferecer momento de escuta, orientar os fluxos e normas e proporcionar resolução imediata das situações pontuadas, aproximando ainda a gestão dos clientes, gerando uma relação de confiança e diálogo. A Casa de Cuidados do Ceará realizou intervenções nas escalas e dimensionamentos de profissionais, para garantir o atendimento digno, humanizado e eficiente dos pacientes.

Além disso, pensando em seus colaboradores, a unidade promoveu a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) pela primeira vez em 2023. O tema do evento foi “Saúde Mental e Qualidade de Vida” e foi realizado entre os dias 23 a 27 de janeiro com diversas atividades com foco na saúde física e mental dos colaboradores e com ótima adesão.

O atendimento humanizado não é exclusivo para pacientes. A equipe assistencial do equipamento também acolhe os cuidadores. Os profissionais da CCC promovem grupos para orientar novos cuidadores, com ou sem experiência na função, além de possuir um grupo de escuta para esse público e promover treinamentos e cursos para qualificação profissional dessas pessoas.