



HOSPITAL
ESTADUAL
**LEONARDO
DA VINCI**



RELATÓRIO DE
GESTÃO

HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI
2020

HELV SOB GESTÃO ISGH



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

ÍNDICE

MENSAGEM DA DIRETORIA	02
SOBRE O RELATÓRIO	03
1. CAP1 APRESENTAÇÃO	05
1.1 - Quem Somos	05
1.2 - Diretoria Executiva do HELV	05
2. CAP2 PERFORMANCE	07
2.1 - Indicadores Contratuais	07
2.3 - Desempenho Econômico-Financeiro	07
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	09
3.1 - Ações em Destaque Covid-19	09
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	12
4.1 - Ouvidoria	12
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	15
5.1 - Linha de Cuidado	15
6. GESTÃO DE PESSOAS	17
6.1 - Perfil dos Colaboradores do HELV	17
6.2 - Campanhas Realizadas pela Unidade	18
6.3 - Ações de Reconhecimento de Profissionais que trabalharam na Pandemia	18
6.4 - Saúde e Segurança do Colaborador	19
7. ENCERRAMENTO	21

Mensagem da Diretoria

A pandemia do coronavírus trouxe um desafio inédito para todas as pessoas, principalmente na área da saúde. Entender como lidar com uma doença nova, altamente contagiosa se revelou um trabalho especialmente difícil, não havia um respaldo de saber que trouxesse segurança na tomada de decisão e conduta para o enfrentamento da COVID 19.

O Hospital Estadual Leonardo da Vinci (HELV) veio no sentido de dar uma resposta imediata à sociedade cearense, de abraçar a missão no tratamento exclusivo COVID-19 focado nos pacientes graves, dependentes de ventilação mecânica, tornando-se referência no cuidado da população atingida pelo vírus.

A luta contra o tempo, buscando atender o máximo de pessoas com perfil grave da doença, dependentes de ventilação mecânica, além da escassez de pessoal, fez o hospital adotar um ritmo acelerado na sua organização através do desenho de fluxos, processos e comunicação eficaz. Foi muito importante disponibilizar leitos o mais rápido possível, mas com ferramentas de gestão que garantisse a segurança e qualidade do serviço.

O HELV no período de 23/03/2020 até o dia 17/09/2020 tem marcas, números significativos e expressivos: 150 leitos de UTI e 66 leitos de enfermaria. Um trabalho árduo, comprometido por toda a equipe assistencial e de apoio: Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Fisioterapeutas, Psicólogos, Fonoaudiólogas, Assistentes Sociais, Núcleo de Atendimento ao Cliente - NAC, Núcleo de regulação interna - NIR, Serviço Social, Ouvidoria, Hotelaria (Rouparia, Conservação e Higienização), Central de Material e Esterilização - CME, Serviço de Controle e Infecção Hospitalar - SCIH, Epidemiologia, Contas Médicas, Manutenção, Engenharia Clínica, Farmácia, Nutrição, Centro de Imagem, Central de Transportes Internos, Financeiro, Suprimentos, Centro de Estudos, Recursos Humanos, Núcleo de Tecnologia da Informação, Almoxarifado, Segurança Patrimonial, Laboratório, Agência Transfusional, Time de Comunicação, Time de Resposta Rápida, Núcleo de Gestão e Segurança do Paciente – NUGESP, Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT, Secretária de Saúde do estado do Ceará – SESA, Direção.

Gratidão e Reconhecimento são as palavras que queremos expressar a todos que fizeram e fazem parte de forma direta ou indireta do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci. Essa conquista, esse engajamento se consolida num propósito comum de “Transformar a Saúde para o bem-estar social”.

José Emídio Rocha Teixeira
Diretor Geral do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci



Sobre o Relatório

O Relatório de Gestão 2020 apresenta os principais avanços, desafios, e produção na gestão das Unidades geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), com a particularidade de ter entrado na lista de unidades geridas pelo ISGH em decorrência da pandemia do novo coronavírus, o Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV), obteve seu primeiro Contrato de Gestão nº 06/2020 firmado em abril de 2020, voltado exclusivamente para o enfrentamento do novo coronavírus, para o período de 06 (seis) meses, de 13 de abril de 2020 a 12 de outubro de 2020. Em outubro de 2020 foi firmado o Contrato de Gestão nº 07/2020 para executar atividades voltadas ao enfrentamento do novo coronavírus e acréscimo do perfil cirúrgico para o período de mais 06 (seis) meses, de 13 de outubro de 2020 a 12 de abril de 2021.

Mostraremos neste relatório o desenvolvimento das ações realizadas nos períodos de 13 de abril de 2020 a dezembro de 2020 no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV). A elaboração foi realizada de acordo com as ações dos períodos citados, 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 oferecer à população cearense um serviço de qualidade, no qual o paciente é o centro do cuidado. Temas contidos no relatório: Performance, Pandemia - Coronavírus, Responsabilidade Social/Ambiental, Geração de Conhecimentos, Gestão de Pessoal.

Capítulo 1

Apresentação

Em novembro de 2020, contando com 216 leitos e uma área construída de 14.007,58 m², o hospital foi adquirido pelo Governo do Estado 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.



RelGest | 2020

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

[Página 05]

1. APRESENTAÇÃO

Em novembro de 2020, contando com 216 leitos e uma área construída de 14.007,58 m², 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.

1.1 QUEM SOMOS

Considerando que em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional em decorrência do surto do novo coronavírus (2019-nCoc). 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 de 2020, foi firmado o Contrato de Gestão nº 06/2022 para a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde voltados exclusivos ao enfrentamento do novo coronavírus 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 de 2020, foi firmado o Contrato de Gestão nº 07/2020 para a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde voltados ao enfrentamento do novo coronavírus e acréscimo do perfil cirúrgico, 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.

1.2 - DIRETORIA EXECUTIVA DO HELV:

José Emídio Rocha Teixeira | Diretoria Geral

Maria Helena Miyuki Chen Braga | Diretoria de Processos Assistenciais

Rafaela Neres Severino | Diretoria de Gestão e Atendimento Hospitalar

Capítulo 2

Performance

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais da Saúde. Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia da gestão e eficiência no emprego dos recursos públicos, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 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 de recursos públicos provenientes dos Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará, para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV).



RelGest | 2020

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

2. PERFORMANCE

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais da Saúde. Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia da gestão e eficiência no emprego dos recursos públicos, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 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 de recursos públicos provenientes dos Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará, para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV).

Diante da pandemia, para fins de relatórios, 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 a seguir.

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

NÚMERO DE ATENDIMENTO CLÍNICO COVID

A unidade estabeleceu metas 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 ENFERMARIAS

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

NÚMERO DE ATENDIMENTO - UTI COVID

A unidade teve meta contratual 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 forem referenciados para a unidade.

TAXA DE OCUPAÇÃO EM UTI COVID

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

PERCENTUAL MÉDIO DE VENTILADORES DISPONÍVEIS

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

2.2 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2020, para a operacionalização da unidade HELV, nos dois períodos representados pelos Contratos de Gestão nº 06/2020 e 07/2020, foi necessária a realização de despesas no montante de R\$ 96.237.290,05, sendo 2,6% de despesas com PESSOAL e 97,4% de despesas OPERACIONAIS.

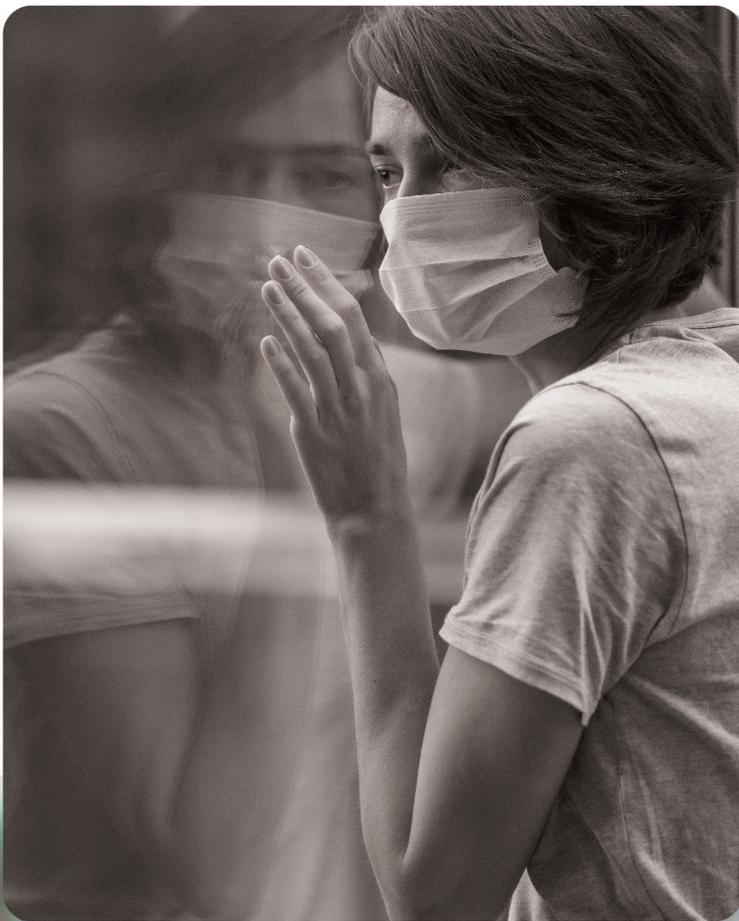
DESPESAS		CTR 06/2020	CTR 07/2020	TOTAL 2020	
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 1.026.111,06	R\$ 1.440.172,71	R\$ 2.466.283,77	
	Sub-total A	R\$ 1.026.111,06	R\$ 1.440.172,71	R\$ 2.466.283,77	
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R\$ 71.664.537,64	R\$ 8.549.379,67	R\$ 80.213.917,31	
	MEDICAMENTOS	R\$ 4.196.909,79	R\$ 1.173.023,15	R\$ 5.369.932,94	
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 4.297.497,70	R\$ 962.714,05	R\$ 5.260.211,75	
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R\$ 5.110,48	R\$ 37.496,83	R\$ 42.607,31	
	SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 2.313.460,75	R\$ 617.894,44	R\$ 2.931.355,19	
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 1.438.910,98	R\$ 1.500,00	R\$ 1.440.410,98	
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 55.767.552,13	R\$ 5.043.230,65	R\$ 60.810.782,78	
	GASES MEDICINAIS	R\$ 372.473,53	R\$ 131.624,48	R\$ 504.098,01	
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 3.272.622,28	R\$ 581.896,07	R\$ 3.854.518,35	
	Operacional - Bloco 2	R\$ 9.981.646,10	R\$ 3.575.442,87	R\$ 13.557.088,97	
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERELIZAÇÃO	R\$ 3.623.140,42	R\$ 1.298.534,39	R\$ 4.921.674,81	
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 1.067.943,60	R\$ 339.594,97	R\$ 1.407.538,57	
	RESÍDUOS / INCINERAÇÃO / ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 449.494,63	R\$ 76.590,93	R\$ 526.085,56	
	EQUIPAMENTOS / SISTEMAS	R\$ 1.096.373,60	R\$ 691.018,94	R\$ 1.787.392,54	
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 286.373,13	R\$ 111.181,84	R\$ 397.554,97	
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 290.237,09	R\$ 99.388,31	R\$ 389.625,40	
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 392.969,12	R\$ 143.469,65	R\$ 536.438,77	
	TRANSPORTE	R\$ 80.617,59	R\$ 82.271,66	R\$ 162.889,25	
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 2.485.590,42	R\$ 634.514,98	R\$ 3.120.105,40	
	DESPESAS FINANCEIRA / TRIBUTÁRIA	R\$ 5.861,88	R\$ 260,14	R\$ 6.122,02	
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 175.301,23	R\$ 82.299,41	R\$ 257.600,64	
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 27.743,40	R\$ 16.317,65	R\$ 44.061,05	
	Sub-total B	R\$ 81.646.183,74	R\$ 12.124.822,54	R\$ 93.771.006,28	
	TOTAL DESPESAS		R\$ 82.672.294,80	R\$ 13.564.995,25	R\$ 96.237.290,05

Capítulo 3

Pandemia Coronavírus

Em 2020, tivemos um grande desafio no sistema de saúde brasileiro e mundial, quando se fala em gestão e assistência relacionada a Pandemia Coronavírus, uma vez que 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 de medidas sobre o enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus.

Diante do atual decreto e do aumento significativo de infectados pelo novo coronavírus, o Governo do Estado adquiriu o Hospital Leonardo Da Vinci, unidade particular que estava fechada e foi adaptada para auxiliar no enfrentamento da pandemia. Na época, o Hospital Leonardo Da Vinci contava com 28 leitos de UTI e diversos serviços assistenciais e, gradualmente chegou a 216 leitos, totalizando 66 enfermarias e 150 leitos de UTI.



RelGest | 2020

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

[Páginas 09 a 10]

3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

3.1 AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

Em 2020, tivemos um grande desafio no sistema de saúde brasileiro e mundial, quando se fala em gestão e assistência relacionada a Pandemia Coronavírus, uma vez que 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 de medidas sobre o enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus.

Diante do atual decreto e do aumento significativo de infectados pelo novo coronavírus, o Governo do Estado adquiriu o Hospital Leonardo Da Vinci, unidade particular que estava fechada e foi adaptada para auxiliar no enfrentamento da pandemia. Na época, o Hospital Leonardo Da Vinci contava com 28 leitos de UTI e diversos serviços assistenciais e, gradualmente chegou a 216 leitos, totalizando 66 enfermarias e 150 leitos de UTI.

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 (pacientes enfermarias 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 insumos 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 da nossa unidade, 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 formatação de diretrizes relacionadas ao manejo da covid-19, não deixando de citar os treinamentos, capacitação de pessoas e a integração de forma ágil e segura, do fortalecimento das práticas de segurança, realizando com segurança as mudanças físicas e estruturais necessárias.

Das principais ações realizadas no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV) durante a pandemia tivemos:

PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: ENFRENTAMENTO DA 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 contaminação 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 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).



TIME DE COMUNICAÇÃO

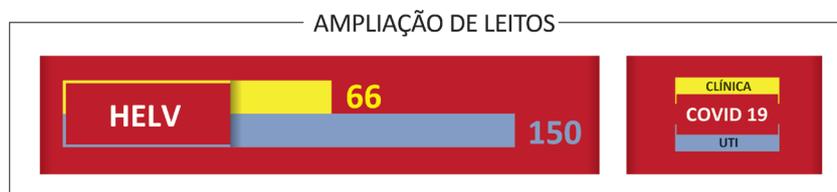
Uma gestão humanizada, criteriosa, com busca constante por melhorias que tragam um cuidado mais eficiente e digno aos pacientes são características do HELV/ISGH. A equipe do Time de Comunicação desempenhou de forma importante e séria o papel de humanização no ato de “realizar contato” com os familiares dos pacientes que estiveram internados no HELV/ISGH, uma vez que essa comunicação era desencorajada no início da pandemia. O temor do contágio e o desconhecimento do comportamento do vírus inibia o contato presencial e direcionava o foco do atendimento para o paciente e seu atendimento clínico.

CAMINHADA DA SEGURANÇA

A Caminhada da Segurança foi instituída para ocorrer todas às terças-feiras. Três setores eram selecionados e um representante da Direção, SCIH e NUGESP para visitar setores e as unidades assistenciais pré-selecionadas, tendo o cuidado e um olhar diferenciado de cada setor em relação à estrutura física, manutenção preventiva, organizacional e segurança. À época, usamos um papel limpo e caneta, sem nenhum script ou check list para auxiliar, somente o olhar atento e afinado de cada representante. Ao final da Caminhada era realizado uma reunião de Feedback e um levantamento dos itens que apareceram com mais constância. A partir disso, era produzido um Relatório e encaminhado para Coordenação do setor visitado, no intuito de ser alinhado e adequado às observações identificadas.

AMPLIAÇÃO DE LEITOS

Por ter sido uma unidade aberta inicialmente exclusivamente para apoiar na assistência a Pandemia do Coronavírus, o Hospital Estadual Leonardo Da Vinci, no ano de 2020, contava com 216 leitos para apoiar no enfrentamento da covid-19. Os leitos estavam divididos da seguinte forma:



Capítulo 4

Responsabilidade Social

O conceito de responsabilidade social trabalhado pelo ISGH e suas Unidades de Negócios consiste na adoção de posturas, práticas e ações voltadas à promoção do bem estar social, perpassando pelos aspectos e benefícios dirigidos aos pacientes, acompanhantes, colaboradores, comunidade e meio ambiente. A essência da responsabilidade social é guiar todos os passos da empresa, de forma a torná-la mais ética, responsável, sustentável e humana.



RelGest | 2020

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

[Páginas 12 a 13]

4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O conceito de responsabilidade social trabalhado pelo ISGH e suas Unidades de Negócios consiste na adoção de posturas, práticas e ações voltadas à promoção do bem estar social, perpassando pelos aspectos e benefícios dirigidos aos pacientes, acompanhantes, colaboradores, comunidade e meio ambiente. A essência da responsabilidade social é guiar todos os passos da empresa, de forma a torná-la mais ética, responsável, sustentável e humana.

4.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o poder público e o cidadão, atuando como mediador nas relações entre o usuário e a instituição. É responsável por receber as manifestações de reclamações, elogios, informações, sugestões, solicitações e denúncias; analisar e encaminhar aos setores competentes, assim como acompanhar e dar resposta ao cidadão sobre as providências adotadas e/ou informações solicitadas.

Os dados apresentados trazem o resultado das análises das manifestações registradas na ouvidoria do HELV 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 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 nas plataformas de ouvidoria do SUS e do Estado por telefone ou internet, bem como no caso das manifestações anônimas.

SEXO - Referente ao sexo dos manifestantes, a maioria dos usuários que procuraram a Ouvidoria é do sexo feminino, como mostra o gráfico a seguir. Do total de manifestações registradas, 68% correspondem ao sexo feminino e 24% ao sexo masculino. As manifestações cujo sexo não foi identificado correspondem a 8% da demanda.

IDADE - No que corresponde à idade dos cidadãos, foi possível obter a informação de idade do cidadão em apenas 85 manifestações. Destes, 78% estão na faixa etária de 31 a 60 anos; 17% estão entre 19 e 30 anos; 4% são maiores de 60 anos; e 1% entre 0 e 18 anos, como mostra o gráfico a seguir.

ESCOLARIDADE - Em apenas 85 manifestações foi possível colher a informação referente ao grau de escolaridade do manifestante. Destes, 37% possuem o ensino médio; 36% são graduados; 24% possuem o ensino fundamental; 5% são pós-graduados. Destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos que possuem escolaridade de nível médio, seguida pelo nível superior.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES [OUVIDORIA] HELV 2020 	RECLAMAÇÃO	99
	ELOGIO	41
	SUGESTÃO	0
	SOLICITAÇÃO	5
	DENÚNCIA	5
	INFORMAÇÃO	0
	TOTAL	150

AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

Em 2020 devido a pandemia de COVID- 19, algumas atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria foram suspensas, tais como:

- Atendimento presencial nas enfermarias;
- Reuniões com acompanhantes para divulgação do serviço;
- Visitas aos leitos;
- Projeto Cidadão.

Foi mantido os atendimentos telefônicos, as demandas encaminhadas por e-mail e pela plataforma Ceará Transparente e OuvidorSUS. Durante o corrente ano o Serviço de Ouvidoria atuou ativamente auxiliando a equipe multiprofissionais no processo de repasse de informações clínicas dos pacientes internados pela Covid-19 aos seus familiares. No tocante às demais atividades do serviço, foram realizadas as tratativas das demandas registradas conforme processo de trabalho institucional.

Capítulo 5

Geração de Conhecimento

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.



RelGest | 2020

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

[Página 15]

5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

5.1 LINHA DE PESQUISA

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.

O Hospital Estadual Leonardo Da Vinci contribuiu com 13 (treze) produções científicas que foram alinhadas às estratégias institucionais. Dentre os temas abordados nos projetos temos:

<p>PROJETOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS</p> <hr/> <p>HELV 2020</p> 	PROJETOS	QTDE
	GESTÃO EM SAÚDE	06
	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	01
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	05
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	01

Capítulo 6

Gestão de Pessoas

A área de Gestão de Pessoas do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH, através de políticas voltadas para o autodesenvolvimento e oportunidades de crescimento profissional de seus colaboradores, oferece práticas gerenciais que oportunizam o desenvolvimento individual e institucional nos espaços de aprendizagem proporcionados pela instituição.



RelGest | 2020

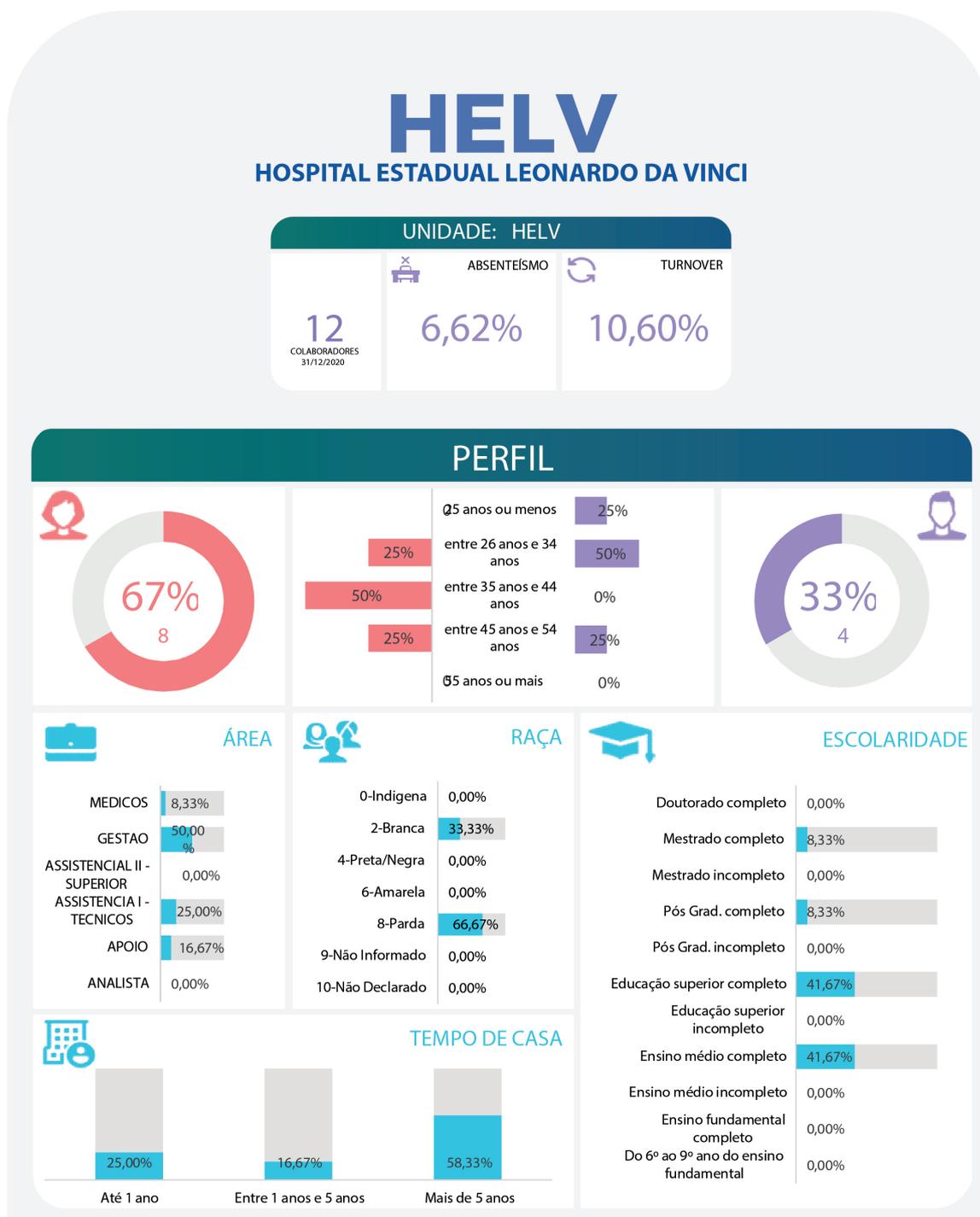
Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

[Páginas 17 a 19]

6. GESTÃO DE PESSOAS

A área de Gestão de Pessoas do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH, através de políticas voltadas para o autodesenvolvimento e oportunidades de crescimento profissional de seus colaboradores, oferece práticas gerenciais que oportunizam o desenvolvimento individual e institucional nos espaços de aprendizagem proporcionados pela instituição.

6.1 PERFIL DOS COLABORADORES DO HELV



6.2 CAMPANHAS REALIZADAS PELA UNIDADE

O ano de 2020 foi marcado por campanhas de humanização, solidariedade e empatia. Valores que ajudam a melhorar a experiência de colaboradores e pacientes, fortalecendo ainda mais a Rede de Saúde do Estado do Ceará.

| HUMANIZAÇÃO |

A humanização do ambiente hospitalar entrou como música na rotina dos colaboradores do HELV. Três vezes por semana, o músico e técnico de enfermagem Efraim de Freitas tocava piano para os colegas no fim do expediente. Todos os dias, às 19h, a equipe da linha de frente organizava-se espontaneamente para aplaudir as altas, sentir a emoção e comemorar as vitórias do dia ao som do piano, e ao som dos aplausos para todos aqueles que contribuiriam. Momento muito tocante pelo simples fato dos colaboradores estarem enfrentando a pandemia de forma humanizada em parceria com todas as famílias que receberam seus parentes em seus lares.

| DOAÇÃO DE SANGUE |

A campanha de doação de sangue ajudou a salvar quase 300 vidas. No dia 07 de dezembro de 2020, o hospital realizou uma campanha de doação de sangue com seus colaboradores. Ao todo, a campanha ajudou a salvar quase 300 vidas, com 65 bolsas de sangue arrecadadas por meio dos mais de 100 candidatos para doação.

| CONTO DE FADAS NO NATAL |

Diante das experiências e do espírito natalino, os profissionais realizaram uma visita à clínica cirúrgica do 6º andar que presta assistência ao público infantil. No dia 18 de dezembro de 2020, caracterizados por personagens de conto de fadas como princesas, príncipes, bruxas, fadas e o papai Noel, os colaboradores apresentaram o “Conto de Fadas no Natal”, alegrando as crianças com distribuição de brinquedos. Um momento para validar a importância do sentido e do valor da vida e o sentimento de unidade e solidariedade humana.

| CRIANDO VÍNCULOS |

No intuito de aproximar a gestão do Hospital Estadual Leonardo da Vinci aos seus setores, de forma descontraída foi realizado o projeto Café com a Direção de Gestão e Atendimento, o objetivo era estreitar as relações e alinhar pontos que surgem espontaneamente. O café com a direção acontecia uma vez por mês com os setores visando a interdisciplinaridade entre os envolvidos, momento de grande aprendizado e fortalecimento de laços.

| AUTOFINANCIAMENTO DE ATIVIDADES |

Para ajudar no financiamento de atividades lúdicas e das dinâmicas do hospital, foram realizadas duas ações de autofinanciamento. No dia 8 de dezembro de 2020, o HELV realizou um bazar solidário com diversas peças doadas para colaboradores da unidade, visando arrecadar fundos em prol das atividades dinâmicas do hospital. No dia 21 de dezembro de 2020, foi realizado na unidade um bingo.

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS QUE TRABALHARAM NA PANDEMIA

Reconhecer o bom trabalho dos funcionários é indispensável para o HELV/ISGH. O reconhecimento profissional tem se tornado cada vez mais importante no ambiente de trabalho, pois contribui positivamente, tanto na produtividade como no clima organizacional. Um exemplo utilizado pela unidade para demonstrar seu agradecimento aos seus funcionários foi a realização do almoço especial em comemoração à categoria profissional e entrega de cartões de agradecimento aos funcionários que receberam elogios na ouvidoria.

6.4 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

A preservação da saúde e da qualidade de vida destas pessoas é que norteia o trabalho do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que não poupa esforços para atingir seus objetivos. As atividades do SESMT têm como objetivo principal atender as normas trabalhistas e de segurança do trabalho, contribuindo para eficiência das atividades laborais e preservação da integridade física e mental de seus colaboradores.

A pandemia de covid-19 aumentou a preocupação e o cuidado com os colaboradores, em especial no que diz respeito ao processo de disseminação do coronavírus e ao esgotamento da saúde física e mental dos trabalhadores que atuavam na linha de frente da pandemia. Sem esquecer, entretanto, de outras doenças que acometem a saúde dos trabalhadores.

Duas campanhas institucionais merecem destaque ao longo de 2020. Durante o mês de julho, foi realizada a “Campanha do Julho Amarelo” nas unidades assistenciais do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci. No mês de luta contra as hepatites virais, o hospital disponibiliza testagem gratuita para 269 colaboradores e 231 pacientes internados nas unidades de terapia intensiva e clínica médica.

A saúde mental também foi colocada como prioritária. Durante o mês de setembro foi realizado a Campanha Setembro Amarelo com objetivo de conscientizar profissionais da saúde acerca da manutenção da saúde mental e da prevenção ao suicídio. O público alvo foi os profissionais da área do HELV.

Capítulo 7

Encerramento

Em sua primeira edição, o Relatório de Gestão do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV) traz em seu conteúdo as práticas e os aspectos relevantes das atividades, ações e serviços realizados ao longo de 2020 para a consecução dos objetivos definidos para a unidade hospitalar.

Cumpre-se, assim, com a transparência, um dos valores que orientam a gestão e o desenvolvimento do HELV. As informações que são retratadas neste documento são essenciais para prestar contas à população cearense e registrar um capítulo importante na história da saúde do Ceará, uma vez que, depois de atender com maestria a situação de emergência causada pela pandemia global de covid-19, o HELV prestou grande contribuição ao Sistema Único de Saúde (SUS) ao realizar cirurgias eletivas, no intervalo entre a primeira e a segunda onda da covid-19.



RelGest | 2020

Hospital Estadual Leonardo Da Vinci

[Página 21]

7. ENCERRAMENTO

Em sua primeira edição, o Relatório de Gestão do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV) traz em seu conteúdo as práticas e os aspectos relevantes das atividades, ações e serviços realizados ao longo de 2020 para a consecução dos objetivos definidos para a unidade hospitalar.

Cumpra-se, assim, com a transparência, um dos valores que orientam a gestão e o desenvolvimento do HELV. As informações que são retratadas neste documento são essenciais para prestar contas à população cearense e registrar um capítulo importante na história da saúde do Ceará, uma vez que, depois de atender com maestria a situação de emergência causada pela pandemia global de covid-19, o HELV prestou grande contribuição ao Sistema Único de Saúde (SUS) ao realizar cirurgias eletivas, no intervalo entre a primeira e a segunda onda da covid-19.

Entre outubro de 2020 e dezembro do mesmo ano, foram realizadas cerca de 1200 cirurgias nas áreas de Ortopedia, Otorrinolaringologia, Urologia, e Cirurgia Geral, confirmando, assim, uma vocação do hospital para a área cirúrgica que permanece até os dias de hoje.