

HELV | 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO

2023



HOSPITAL
ESTADUAL
**LEONARDO
DA VINCI**

SUMÁRIO

Mensagem do diretor Sobre o relatório

Capítulo 1. Apresentação.....	05
1.1. Quem Somos.....	06
1.2. Missão, Visão, Valores e Propósito.....	07
1.3. Mapa Estratégico.....	07
1.4. Diretoria executiva da unidade.....	08
Capítulo 2. Performance.....	09
2.1 Indicadores Contratuais.....	10
2.2 Indicadores Estratégicos.....	13
2.3 Resultados Econômico-Financeiro.....	14
Capítulo 3. Responsabilidade social.....	15
3.1 Ouvidoria.....	16
3.2 Ações Socioambientais.....	19
Capítulo 4. Geração de conhecimento.....	20
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.....	32

MENSAGEM DO DIRETOR

Em seus três anos de existência, o Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV) evoluiu de um hospital focado no atendimento emergencial da covid-19 para uma unidade de perfil cirúrgico, atuando em diversas especialidades, como Cirurgia Geral, Urologia, Otorrinolaringologia e Ortopedia. Até dezembro de 2023, a instituição realizou 22.365 cirurgias, sendo mais de 9 mil apenas em 2023.

O hospital foi selecionado para integrar o Programa Nacional de Redução de Filas (PNRF), uma iniciativa do Governo Federal em parceria com a Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa), que visa reduzir o tempo de espera por cirurgias no Sistema Único de Saúde (SUS). Entre julho de 2023 e janeiro de 2024, atendemos mais de 700 pacientes nas áreas de Otorrinolaringologia, Urologia e Ortopedia, devolvendo qualidade de vida àqueles que aguardavam por anos a realização de um procedimento cirúrgico.

Em nossa missão de promover assistência, ensino e pesquisa, sempre com excelência e inovação, o hospital organizou o I Encontro Científico Multidisciplinar do HELV, consolidando-se como um centro de referência tanto na prestação de serviços de saúde quanto na promoção de avanços científicos. O evento reafirmou nosso compromisso com a qualidade dos serviços prestados e com a experiência positiva dos pacientes. Ao todo, foram inscritos 31 trabalhos científicos nas áreas de Fisioterapia, Farmácia, Nutrição, Psicologia, Fonoaudiologia e Enfermagem.

A inovação científica também trouxe importantes conquistas para o HELV. Em 2023, o hospital foi agraciado com o Prêmio Criação SUS, alcançando o terceiro lugar na categoria Atenção Hospitalar Exclusivamente SUS, com o projeto "Monitoramento de sistemas críticos em hospital terciário". Esse projeto também foi premiado na categoria Inovação Tecnológica do Prêmio OSE, do setor elétrico.

Ainda em 2023, o hospital foi credenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para integrar a Rede Sentinela, uma iniciativa estratégica voltada para a segurança do paciente.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a cada um dos profissionais que tornaram essas conquistas possíveis. Seu comprometimento, dedicação e paixão pelo cuidado ao próximo são o verdadeiro motor por trás de nosso sucesso. Que continuemos a trabalhar juntos, mantendo nosso padrão de excelência e buscando sempre o melhor para aqueles que confiam em nós para cuidar de sua saúde e bem-estar.



José Emídio Teixeira
DIRETOR GERAL - HELV

SOBRE O RELATÓRIO

O objetivo deste relatório de gestão é fornecer uma visão abrangente e detalhada sobre o desempenho do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci durante o ano de 2023. Priorizamos a apresentação dos resultados das metas contratualizadas, avaliando o cumprimento de metas, resultados obtidos e de indicadores de desempenho em várias áreas da organização, como finanças, operações, recursos humanos, projetos, desempenho econômico-financeiro e outras realizações significativas do ISGH durante o ano de 2023 na gestão do Helv.

O resultado da gestão e das atividades desenvolvidas na unidade, consta nas metas de produção e nos indicadores pactuados no Contrato de Gestão Nº 07/2020 e seus aditivos, firmado entre a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH).



CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO



1.1 QUEM SOMOS

O Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV) foi adquirido pelo Governo do Ceará no dia 26 de novembro de 2020 e passou a integrar a rede pública estadual de saúde de forma permanente. A unidade particular estava fechada, mas foi equipada e adaptada pelo Estado para atender a situação de emergência da pandemia global da Covid-19, em março de 2020.

Ao longo dos anos, a unidade vem se consolidando no perfil cirúrgico, atendendo nas áreas de cirurgia geral, urologia, otorrinolaringologia (adulto e pediátrico), ortopedia e cabeça e pescoço. O encaminhamento dos pacientes para o HELV acontece por meio da Central de Regulação de Leitos do Estado. Isso significa que se trata de um hospital de retaguarda das unidades de atendimento e não deve ser buscado de forma espontânea pela população.

Em 2023, o HELV recebeu o Prêmio Criação SUS 2023. A unidade ficou em terceiro lugar na categoria Atenção Hospitalar exclusivo SUS, com o projeto “Monitoramento de sistemas críticos em hospital terciário”. O projeto também foi premiado na categoria Inovação Tecnológica do Prêmio OSE, do setor elétrico. Ainda em 2023, a unidade foi credenciada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para integrar a Rede Sentinela. A iniciativa é uma estratégia importante na segurança do paciente.

1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



HOSPITAL
ESTADUAL
LEONARDO
DA VINCI

NOSSA MISSÃO

Promover a **assistência, ensino e pesquisa** através do cuidado excelente, inovador, integrado a Rede de Saúde do Estado do Ceará.

NOSSA VISÃO

Ser reconhecido nacionalmente em **assistência hospitalar humanizada, ensino e pesquisa** de forma sustentável, inovadora e transparente fortalecendo a Rede de Saúde do Estado do Ceará.

NOSSOS VALORES

Resultado centrado no cidadão;
Humanização do atendimento;
Valorização das pessoas; Transparência
Conhecimento e inovação.

NOSSO PROPÓSITO

Transformar a saúde para o bem-estar social.

1.3 MAPA ESTRATÉGICO

HOSPITAL RESTADUAL LEONARDO DA VINCI

● MAPA ESTRATÉGICO 2019 - 2023 ●



PROPÓSITO

Transformar a Saúde para o bem-estar social.



VISÃO

Ser reconhecido nacionalmente em assistência especializada, ensino e pesquisa de forma sustentável, inovadora e transparente, fortalecendo a Rede de Saúde do Estado do Ceará.



MISSÃO

Prover a **assistência, ensino e pesquisa** através do cuidado excelente, inovador e integrado a Rede de Saúde do Estado do Ceará

GOVERNANÇA E GESTÃO

- Aprimorar a comunicação com o usuário, a sociedade e a rede [G3]
- Fortalecer a continuidade do cuidado junto à rede [G1, G2]
- Aprimorar o modelo de gestão para resultados com transparência e integridade [G3]

TECNOLOGIA E PROCESSOS

- Contribuir para o fortalecimento de gestão de acesso ao cuidado [P1]
- Garantir o cuidado individualizado e seguro, através de práticas inovadoras, baseadas em evidências [P7]
- Garantir o controle de infecção com redução da mortalidade relacionada [P10]
- Aprimorar a qualidade dos registros para a melhoria do cuidado [P6] [P7] [P8]
- Prover soluções digitais para facilitar o acesso, rapidez e conveniência aos usuários [P8]

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

- Aumentar a eficiência na utilização dos recursos [S1]
- Desenvolver práticas de gestão sustentáveis [S1]

RESULTADOS PARA SOCIEDADE

- Contribuir para o fortalecimento da rede regional de atenção à saúde a fim de garantir o acesso [R1]
- Proporcionar melhor experiência do usuário no processo do cuidado [R1]
- Alcançar resultados de excelência do cuidado ao usuário [R3]



VALORES

-- Resultado Centrado no cidadão -- Humanização do Atendimento --
-- Valorização das Pessoas -- Transparência --
-- Conhecimento e Inovação --



HOSPITAL
ESTADUAL
LEONARDO
DA VINCI



INSTITUTO DE SAÚDE,
GESTÃO E HOSPITALIDADE



GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

- Desenvolver líderes, gestores e times de alta performance [A1]
- Desenvolver projetos de ensino e pesquisa alinhados ao cuidado [A3]
- Proporcionar clima organizacional de cooperação e engajamento [R2; R3]

1.4 DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE



José Emídio Rocha Teixeira

DIRETOR GERAL



Rafaela Neres Severino

DIRETORA ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO **2**

PERFORMANCE



2. PERFORMANCE

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

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

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	CONCEITO ¹
HELV	9,0	9,86	9,86	9,9	Atingiu plenamente o desempenho esperado

¹Conceito referente ao contrato de gestão quando resultado obtido está entre 8,5 e 10,0;

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

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

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

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

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

Saída por unidade assistencial

Os Contratos de Gestão definem o número mínimo de saídas a serem realizadas no período contratualizado, visando quantificar os atendimentos realizados nas unidades hospitalares. O indicador considera as saídas dos pacientes das unidades assistenciais por alta, evasão, desistência do tratamento, transferência interna, transferências externas ou óbito.

RESULTADO MÉDIOS POR SAÍDAS					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	528	568	610	602	577

Tempo médio de permanência

O indicador avalia o tempo médio em dias que os pacientes permaneceram internados no hospital. É um indicador de desempenho hospitalar e refere-se a gestão eficiente do leito.

RESULTADO MÉDIO DO TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	10,91	10,17	9,35	9,49	9,98

Taxa de ocupação hospitalar

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

RESULTADO MÉDIO DO TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	81,04%	80,57%	78,80%	79,36%	79,94%

Número de procedimentos cirúrgicos

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

RESULTADO MÉDIO DO NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	920	860	921	882	896

Taxa de infecção de cirurgia limpa

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

RESULTADO MÉDIO DA TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	3,60%	3,12%	3,24%	4,38%	3,58%

Taxa de suspensão cirúrgica

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

RESULTADO MÉDIO DA TAXA DE SUSPENSÃO CIRÚRGICA					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	1,86%	1,44%	1,52%	1,09%	1,49%

Número de consultas ambulatoriais

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

RESULTADO MÉDIO DO NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	2010	2183	2358	2071	2156

Taxa de reinternação hospitalar em até 30 dias

Avaliar a assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares. Avaliar a assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares desnecessárias e assegurando o tratamento adequado para os pacientes em domicílio. São consideradas as reinternações que não foram planejadas no plano terapêutico e que poderiam ser evitadas. Considerar as reinternações referentes a competência.

RESULTADO MÉDIO DO NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	2010	2183	2358	2071	2156

Taxa de satisfação dos clientes

A realização da pesquisa de satisfação permite a abertura do diálogo entre a gestão da unidade e a sociedade, a quem se destinam os serviços das Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH, possibilitando uma maior incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.

RESULTADO MÉDIO DO NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	99,63%	99,66%	99,54%	99,34%	99,54%

2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS

As unidades hospitalares possuem indicadores estratégicos que são aqueles pactuados no Planejamento Estratégico. Estes resultados possuem impacto no alcance da visão e no cumprimento da missão institucional. A sistemática de monitoramento e avaliação dos indicadores ocorre, trimestralmente, junto à Contratante. Os indicadores estratégicos das unidades hospitalares são: Tempo Médio De Permanência, Taxa De Ocupação Hospitalar, Taxa De Mortalidade Institucional, Taxa De Utilização De Salas Cirúrgica Eletivas, Taxa de Satisfação do Usuário, Índice Resultado Orçamentário, Índice De Desempenho Institucional e Densidade de incidência de infecção hospitalar.

RESULTADO MÉDIO DA TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	10,09%	9,93%	8,25%	8,05%	9,08%

Taxa de Mortalidade Institucional

RESULTADO MÉDIO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	27,78%	38,89%	38,89%	50,00%	38,89%

Índice de Desempenho Institucional

RESULTADO MÉDIO DO DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO HOSPITALAR					
Unidade	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	2023
HELV	6,92	5,27	7,11	7,92	6,81

Densidade de Incidência de Infecção Hospitalar

2.3 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIRO

Despesas		Ano 2022
Pessoal	Pessoal	R\$ 84.020.664,20
	Sub-total A	R\$ 84.020.664,20
Operacional	Operacional - Bloco 1	R\$ 59.574.975,58
	Medicamentos	R\$ 8.134.361,05
	Material Médico Hospitalar/Odonto	R\$ 7.267.015,91
	Material De Órtese E Prótese	R\$ 3.834.448,07
	Serviços De Apoio Diagnóstico (SadT)	R\$ 8.350.542,11
	Serviços Médicos/Assistenciais	R\$ 51.067,48
	Serviço De Cooperativa	R\$ 25.628.276,70
	Gases Medicinais	R\$ 454.105,83
	Alimentação	R\$ 5.855.158,43
	Operacional - Bloco 2	R\$ 22.277.676,85
	Serviço De Limpeza, Conserv. E Esterilização	R\$ 7.414.431,97
	Serviço De Lavanderia	R\$ 2.656.652,52
	Resíduos/Incineração/Estação Tratamento	R\$ 989.622,51
	Equipamentos/Sistemas	R\$ 4.065.187,19
	Serviços Essenciais	R\$ 832.083,96
	Almoxarifado/Mat De Consumo	R\$ 1.013.811,80
	Serviço De Segurança	R\$ 569.136,92
	Transporte	R\$ 529.492,43
	Serviços De Apoio Administrativo	R\$ 1.177.234,87
	Despesas Financeira/Tributária	R\$ 246.044,08
	Manutenção E Conservação	R\$ 2.346.778,37
	Provisões De Contingências	R\$ 167.433,20
	Organização Institucional	R\$ 141.207,64
	Depreciação E Amortização	R\$ 128.559,39
	Sub-total B	R\$ 81.852.652,43
	Total das Despesas	R\$ 165.873.316,63

Recursos		Ano 2022
CTR De Gestão/Aditivos		R\$ 164.525.598,49
Doações		R\$ 106.047,23
Outras Receitas		R\$ 1.458.040,75
Total		R\$ 166.089.686,47

CAPÍTULO **3**

RESPONSABILIDADE SOCIAL



3.1 OUVIDORIA

A ouvidoria Helv completou três anos de funcionamento em 2023, registrando 1.038 manifestações de janeiro a dezembro, sendo o canal mais utilizado as caixas de coleta da unidade, representando 43,8% (455) das demandas, seguida pelos registros realizados de forma presencial 35,6% (370); por telefone 12,1% (126); por e-mail que representam 5% (52) da demanda. As manifestações registradas através da Ouvidoria Geral do SUS/OuvidorSus, da Ouvidoria do Estado/Ceará Transparente e por outros meios representam 3,5% (35) dos registros.

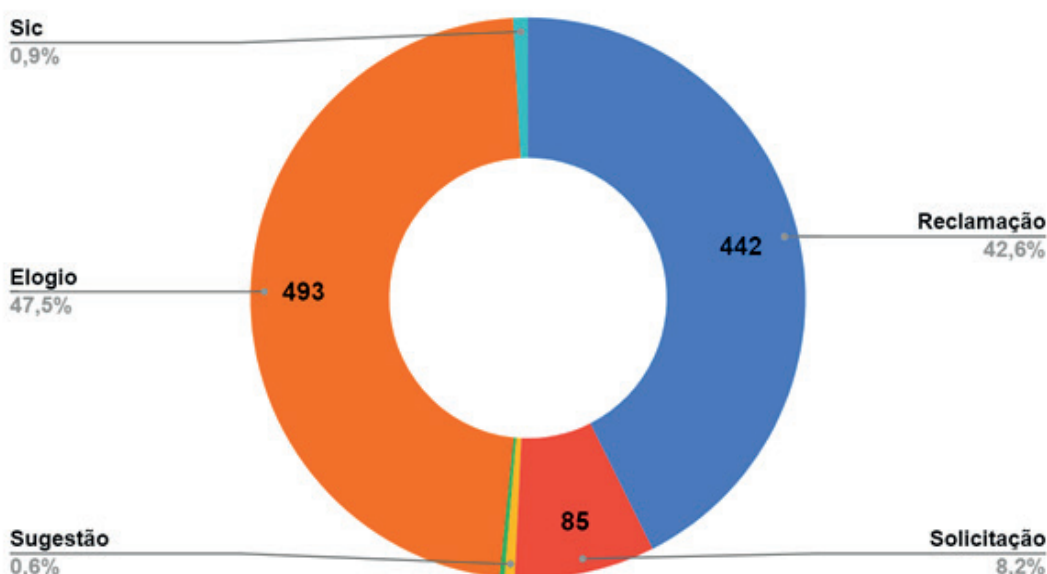
O progresso dos resultados está diretamente ligado ao fortalecimento do serviço pela gestão, bem como da observação das orientações e valores que norteiam o serviço, como justiça, ética, transparência e empatia. A participação ativa dos cidadãos demonstra a confiança na resolubilidade de nossa ouvidoria e, consequentemente, na capacidade de nosso sistema de saúde em dar respostas, através das melhorias realizadas a partir da contribuição e avaliação do serviço prestado pelos cidadãos que também fornece informações que podem subsidiar os gestores nas tomadas de decisão.

Tipos de Manifestações

As manifestações podem ser classificadas como Reclamação (demonstração de insatisfação relativa a serviço público); Denúncia (Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo); Solicitação (Requerimento de adoção de providência por parte da Administração pública); Sugestão (Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública) e Elogio (Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido). Além desses tipos de manifestações, a ouvidoria também é responsável por receber as solicitações de informação através da plataforma Ceará Transparente.

Em 2023 os registros de elogio superaram as manifestações de reclamação, representando 47,5% das participações na ouvidoria, registramos no período, 493 participações de elogio; 442 de reclamação; 85 de solicitação; 06 sugestões e 03 denúncias, como podemos visualizar abaixo:

Manifestações por Classificação

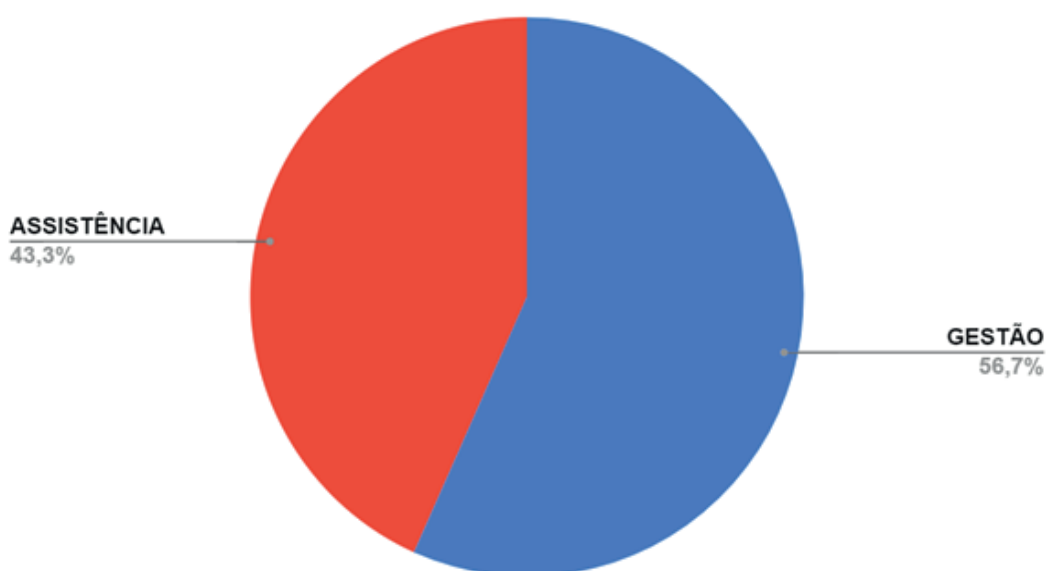


UNIDADE	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
HELV	442	493	6	85	3

Registro dos principais pontos expressos nas reclamações, denúncias e solicitações

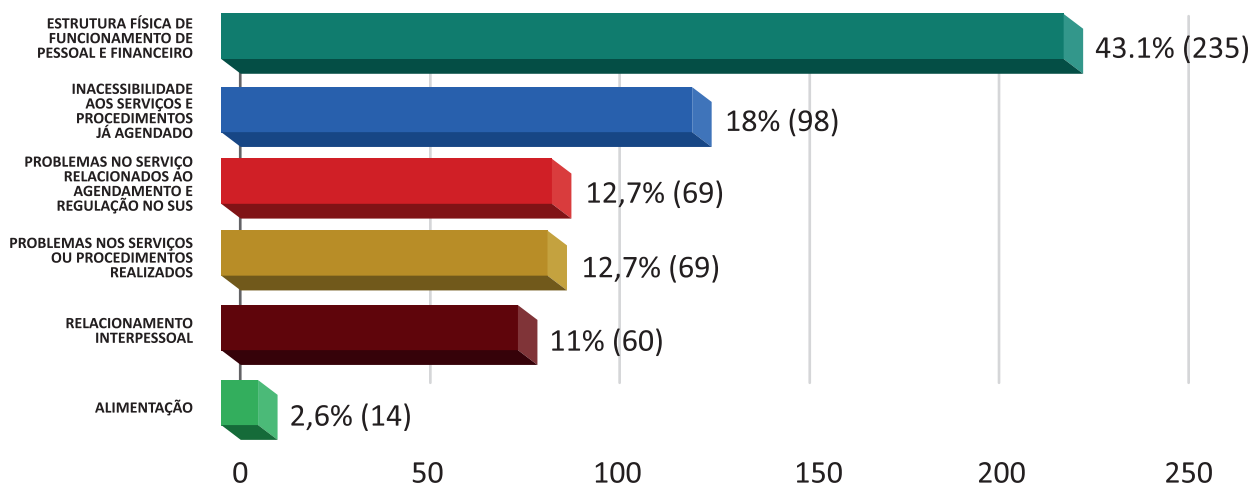
Os registros de insatisfação expressos nas participações de reclamações, denúncias e solicitações representam, juntos, 56,7% das demandas registradas em 2023. No registro e organização das manifestações, dividimos as demandas por tema: Assistência e Gestão, seguidos por assunto e sub assunto que especifica melhor a situação/problema gerador da insatisfação, quando possível.

Insatisfações por Tema



Principais assuntos observados nas manifestações, de Gestão (Estrutura Física, de funcionamento, pessoal e financeiro; Relacionamento Interpessoal e Alimentação), e Assistência (Inacessibilidade aos serviços e procedimentos já agendados; Problemas no serviço relacionados ao agendamento e regulação do SUS e Problemas nos serviços ou procedimentos realizados).

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



Benefícios alcançados pela ouvidoria

Entre os benefícios impulsionados a partir da participação social por meio da ouvidoria, podemos citar:

- A disposição de Torre de Tomadas na Recepção para utilização pelos usuários;
- Ajustes no fluxo de acesso de visitantes, repercutindo na garantia/ampliação do acesso e manutenção da segurança dos pacientes e visitantes;
- Melhora da comunicação médico-família, de pacientes cirúrgicos, no pós operatório;
- Melhora do atendimento ao público por telefone, evidenciada principalmente Nos setores da Recepção e Marcação de Consulta.

Ações desempenhadas pela ouvidoria nas unidades

Google Meu Negócio - Desde setembro de 2022, as ouvidorias estaduais passaram a acompanhar o Google Business Profile, assim, a Ouvidoria local passou a ser responsável pelo perfil do Helv no que diz respeito à interação com os usuários, principalmente no chat. De janeiro a dezembro de 2023, foram respondidas 376 mensagens. No período de setembro a dezembro (que o sistema permitiu visualizar) a taxa de resposta ficou em 96%.

Entrega de elogios - A entrega de cartões de elogio já faz parte da rotina das Ouvidorias das unidades geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), assim, desde a implantação da Ouvidoria local no Helv, periodicamente, é realizada a entrega de cartões de elogio aos colaboradores. Em 2023, a prática ocorreu bimestralmente.

Ouvidoria Itinerante - A prática objetiva divulgar o serviço de Ouvidoria local, fortalecer a política de elogios e fomentar a participação, levando a ouvidoria aos usuários dos serviços. A equipe de ouvidoria realiza visitas às unidades de internação, de acordo com dinâmica da unidade e do setor (mensal ou bimestralmente), conforme programação e/ou demanda espontânea, conversa com os pacientes e acompanhantes à beira leito, divulgando o serviço de ouvidoria, orientando a localização na unidade e os canais de participação, retira dúvidas, acolhe manifestações e esclarece os critérios do elogio (única manifestação que deve ser obrigatoriamente identificada).

Projeto Cidadão Consciente - Outra prática institucional nos hospitais geridos pelo ISGH, o projeto teve origem em 2014, a proposta é possibilitar um espaço de informação e reflexão aos usuários, ressaltando a Saúde como direito e reforçando o protagonismo dos pacientes e acompanhantes no processo do cuidado, fortalecendo o controle e participação social. Ocorre mensalmente, a cada encontro é tratado um tema relevante em (saúde, direitos sociais, compromisso com a transparência), além do tema principal, a ouvidoria tem espaço de fala em todos os encontros, onde divulga o serviço, os canais de atendimento e se coloca à disposição para esclarecimentos e retirada de dúvidas, bem como para atendimentos ao final da reunião.

Pesquisa de Experiência do Paciente - A Ouvidoria Helv, faz parte do Núcleo de Experiência do Paciente (NEXP), e realiza uma pesquisa de experiência do paciente, mensalmente, produz relatórios, que são compartilhados com o próprio núcleo e corpo gestor, e os resultados subsidiam plano de ação para melhoria dos processos. A experiência do paciente abrange ações voltadas para a promoção da saúde, relacionadas ao cuidado ocorrido durante o período de internamento, focados nos aspectos físicos, psicossocial conforme o conceito da Organização Mundial da Saúde (OMS) e que visam humanizar o cuidado possibilitando uma experiência valiosa não somente para o paciente como para os profissionais envolvidos.


Mais elogiados do ano - A prática objetiva dar visibilidade a avaliação positiva feita pelos usuários aos colaboradores e prestar o reconhecimento pelos serviços prestados aos colaboradores mais elogiados. Após identificação dos mais elogiados do ano anterior (no máximo 5), é agendado momento junto ao gestor imediato e direção; na ocasião os colaboradores são comunicados do motivo da reunião, recebem o reconhecimento por parte de seus gestores e Direção pessoalmente, e é feita entrega de brinde personalizado aos participantes.

Comemoração do aniversário da Ouvidoria - Desde o primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria Helv, desenvolvemos a prática de comemorar o aniversário da ouvidoria local, o objetivo geral da ação é dar visibilidade e fortalecer o serviço de Ouvidoria local, divulgar os canais de atendimento, assim como ressaltar o potencial da ouvidoria como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços. Anualmente, são realizadas atividades em alusão ao natalício do serviço. Em 2023, foi feita visita aos leitos e panfletagem para os pacientes e acompanhantes e; em outro momento reunião com o grupo gestor da unidade, facilitada pela ouvidoria, onde foram apresentados os principais indicadores, números e resultados da ouvidoria em 2023 até o período, dinâmica sobre qualidade de resposta e esclarecimentos sobre questões práticas da ouvidoria junto aos gestores.

3.2 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS/SESMT

Em 2023, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos em Serviços de Saúde (CGRSSS) e o Serviço Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) trabalharam em diversas ações para garantir a adequada gestão dos resíduos gerados pela empresa. Entre os principais tópicos abordados estão a conscientização dos colaboradores sobre a importância da segregação correta dos resíduos, abordando temas como legislação ambiental, biossegurança e técnicas de manejo de resíduos. Estas capacitações visam assegurar que todos os envolvidos estejam adequadamente treinados para lidar com os resíduos de forma segura e eficaz. Além disso, a CGRSS e SESMT também realizam inspeções regulares nos setores do Hospital Estadual Leonardo da Vinci, para identificar possíveis riscos à saúde dos funcionários, avaliando o risco de acidentes com resíduos perfurocortantes e implementar medidas preventivas para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Para incentivar os setores a separar corretamente o lixo, é concedido O Selo Verde aos setores que demonstram práticas sustentáveis no descarte adequado de resíduos. Cada setor deve descartar corretamente todos os tipos de materiais, como perfurocortantes, biológicos e comuns. Caso um setor não atinja a pontuação mínima exigida, é atribuído o selo vermelho, junto com recomendações de melhorias.



CAPÍTULO **4**

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO



4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

O ISGH tem como uma de suas finalidades a promoção e manutenção do ensino e da pesquisa nas áreas da ciência da saúde, com o apoio à investigação científica, contribuindo para a qualificação profissional e desenvolvimento das atividades de ensino na área de assistência à saúde, tecnologias em saúde e gestão de organizações e sistemas de saúde. No decorrer do ano de 2023, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do Helv, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.

4.1 ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO / LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2023, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do Helv 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.

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

Unidades	Total Trabalhos	Alinhados	Não Alinhados
HELV	31	31	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
HELV	02	03	04	00	00

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.

Unidades	Ações por Programa de Treinamento					Ações por Abordagem	
	Estratégicos	Prioritários	Regulamentados	Integração	Espontâneos	Presencial	À distância
HELV	13	119	69	5	27	184	49

Número de participações por programa de treinamento:

Unidades	Participações no Treinamento				
	Estratégicos	Prioritários	Regulamentados	Integração	Espontâneos
HELV	706	3.796	1.090	37	696

4.3 ESTÁGIOS

Distribuição das vagas de ESTÁGIOS
NÃO OBRIGATÓRIO por unidade e área

Cursos	Total Anual
Farmácia	01
Psicologia	01
Serviço Social	01
Total	03

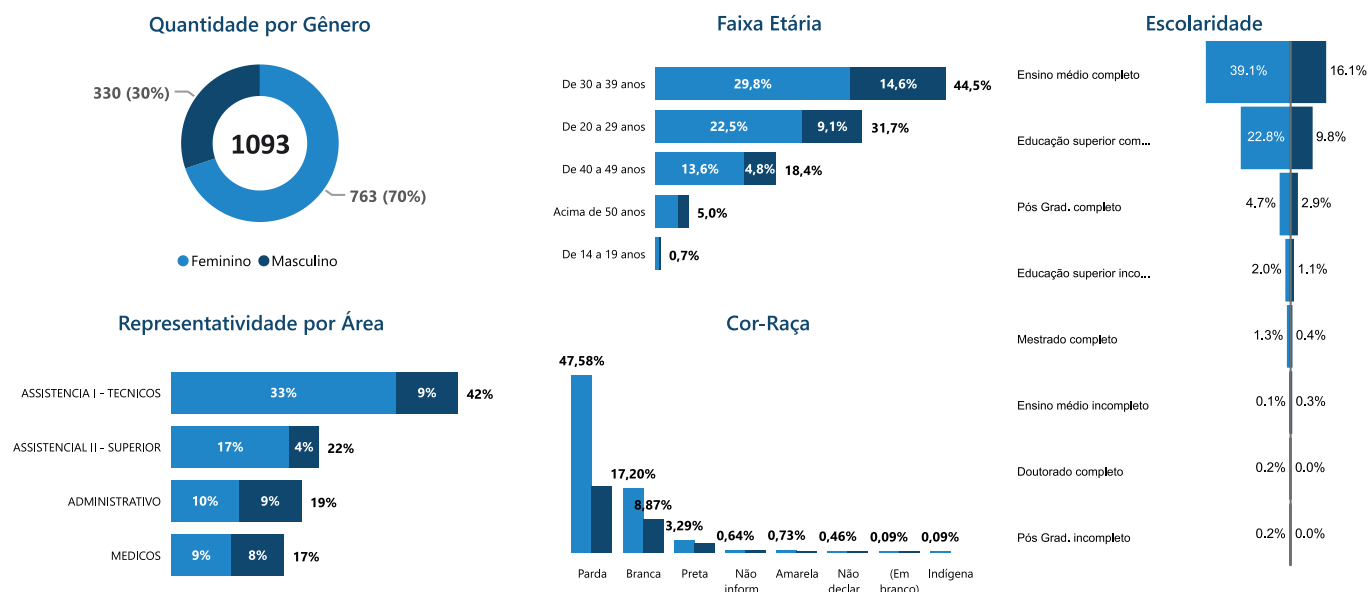
Modalidade	Cursos	Total Anual
Residências Externas	Residência Médica Externa UFC	25
	Residência Multiprofissional	0
	Total	25
	Internato Médico	76
	Práticas Médicas	225
	Fisioterapia	68
	Serviço Social	02
	Nutrição	36
	Técnico de Enfermagem	123
	Total	530
Total de estágios Geral HELV		555

CAPÍTULO **5**

GESTÃO DE PESSOAS



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 trabalhados 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 corporativos, totalizando 62 líderes, 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 apresentada 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, discutindo 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.

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
HELV	10	5	9	8	19	19	33	13	19	21	20	13

5.3 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

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.

UNIDADE		
HELV		
QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA	QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS
21	917	1256
QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS	QUANT. PSA REALIZADO	QUANT. SWABS REALIZADO
151	10	184
QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL	QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA	QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS
16	0	6

VACINAS				
INFLUENZA	SARAMPO	MENINGITE C	COVID	VARICELA
280	0	0	0	196

5.4 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

HELV

CAMPANHA DE VACINAÇÃO - MESES: ABRIL E MAIO (INFLUENZA , TRIPLICE VIRAL E MENINGOCÓCICA C)

SETEMBRO AMARELO - Conscientização e Prevenção do suicídio - MÊS SETEMBRO

OUTUBRO ROSA - MÊS OUTUBRO

NOVEMBRO AZUL - MÊS NOVEMBRO

Março

Dia da Mulher - A campanha do mês da mulher teve como slogan “Juntas somos mais fortes”. Durante o mês de março foram realizadas atividades voltadas para saúde e o bemestar das nossas colaboradoras. No dia 08/03/2023 as colaboradoras foram recepcionadas na praça do piano música entrega de mimos, já no dia 16/03/23 foram realizadas atividades voltadas para saúde e bem estar como: exposição sobre saúde da mulher, auriculoterapia, terapia com ventosas, higienização facial e uma ação Mary Kay.

Aniversário do Helv - O Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv) celebrou no dia 23 de março três anos de atividades com a realização do I Encontro Científico Multidisciplinar do Helv. A iniciativa objetivou promover um intercâmbio de experiências e divulgar as produções técnicas e científicas da unidade. Ao todo, foram inscritos 31 trabalhos das áreas da Fisioterapia, Farmácia, Nutrição, Psicologia, Fonoaudiologia e Enfermagem. Os 12 melhores projetos foram selecionados para avaliação por banner.



Abril

Mês voltado para prevenção de Acidentes de Trabalho. O SESMT realizou atividades voltadas para prevenção dos principais acidentes de trabalho com atenção especial aos acidentes com perfurocortantes. Foram realizadas blitz educativas nos setores com o intuito de mostrar nossos dados sobre os acidentes e divulgar o fluxo de acidente com exposição a material biológico. Também foram fixados painéis educativos sobre o tema.

Maio

Dia das mães - A Semana do Dia das Mães iniciou com muita emoção no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv). No dia 8 de maio a Banda da Polícia Militar recebeu as colaboradoras, na Praça do Piano, com músicas clássicas e da cultura popular brasileira. Um cenário foi montado no local para que as mães pudessem tirar fotos. Além disso, uma galeria virtual, com fotos dos funcionários com suas mães, ficou disponível no televisor. As mães da unidade foram agraciadas com brindes. Os acompanhantes e as pacientes foram surpreendidas no Domingo, dia 14, com almoço especial, cartões de felicitação e chocolate na sobremesa das refeições servidos no refeitório.

Semana da Enfermagem- No Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv) as ações iniciam na sexta-feira, 12 de maio com apresentação musical e a palestra magna com o tema "Enfermagem: voz que lidera o cuidado", com a professora da Universidade Federal do Ceará (UFC) Roberta Meneses. Houve ainda roda de conversa sobre liderança em enfermagem com Roberta Meneses, a gerente de risco da MEAC Emeline Moura, e a diretora geral das UPAs, Camila Machado. No período da tarde, aconteceu a oficina "Curativo à vácuo", com a estomaterapeuta do Helv, Alessandra Mororó.

Junho

Dia do doador de sangue - Uma blitz percorreu os setores do Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv) no dia 14 de junho para marcar o Dia Mundial do Doador de Sangue. Com distribuição de panfletos e pirulitos, os coordenadores de enfermagem parabenizaram os doadores e sensibilizaram os não-doadores sobre a importância do ato de doar.



Setembro

Setembro Amarelo - O SESMT realizou a campanha do Setembro Amarelo com o tema "Como está sua saúde mental?". Foram realizadas visitas aos setores abordando o tema do mês, porém estendendo para saúde mental como um todo e não só a prevenção ao suicídio. Também foi divulgado um questionário para que os colaboradores respondessem sobre dores e problemas que poderiam ter lhe acometido nos últimos 30 dias.

Dia mundial de combate à sepse - O Dia Mundial da Sepse foi lembrado no dia 13 de setembro, no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv). Foi realizada uma atividade na Praça do Piano. De forma lúdica, os colaboradores das equipes assistenciais participaram do Jogo da Sepse. A missão era percorrer os estágios do protocolo Sepse (reconhecimento da sepse, pacote de primeira hora, pacote de seis horas), respondendo perguntas sobre o assunto. O objetivo da ação foi aumentar a conscientização sobre a condição séria que é a Sepse e a necessidade de agir rapidamente no tratamento, garantindo uma maior chance de sobrevivência dos pacientes.

Outubro

Outubro Rosa - Mês de conscientização sobre o câncer de mama. No dia 11/10/23 fizemos uma acolhida na praça do piano para pacientes, acompanhantes e colaboradoras com música distribuição de material educativo, também foi realizada uma blitz educativa. No dia 25/10/23 o SESC esteve presente na unidade pela manhã realizando higienização facial e uma exposição sobre saúde da mulher no período da tarde tivemos a presença da LAEGOE (Liga Acadêmica de Enfermagem em Ginecologia e Obstetrícia) do Centro Universitário da Estácio, que realizou blitz nos setores com dinâmicas abordado o assunto.



Novembro

SIPAT - O Hospital Estadual Leonardo da Vinci, através da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com apoio do Serviços Especializados em Segurança e Medicina Trabalho (SESMT), promoveram a Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT) sob o tema: "Equilíbrio mental, sucesso profissional". A semana oficial aconteceu de 20 a 24 de novembro e contou com uma série de atividades e palestras que promoviam a conscientização sobre prevenção de acidentes e a promoção da saúde no ambiente de trabalho. Além disso, houve uma gincana solidária que teve como foco arrecadar Kits de Higiene para os pacientes internados nas unidades de saúde.

Dezembro

Doação de Sangue - Em uma demonstração de solidariedade, colaboradores se uniram na última sexta-feira, 01 de dezembro, para apoiar a campanha de doação de sangue realizada no Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (Helv), em parceria com Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce). O esforço resultou na coleta bem-sucedida de 112 bolsas de sangue, dos 160 candidatos que se voluntariaram, e quatro cadastros de medula óssea.

CAPÍTULO **6**

CONSIDERAÇÕES FINAIS



O Hospital Estadual Leonardo Da Vinci finalizou o ano de 2023 consolidando ainda mais o perfil cirúrgico da unidade. Durante o período de outubro de 2020 a dezembro de 2023, nossa equipe dedicada e comprometida realizou um total de 22.365 mil cirurgias, cumprindo um papel importante para diminuir a demanda cirúrgica do Estado, represada com a pandemia do covid-19.

Além disso, com 235 leitos (82 leitos de Clínica Cirúrgica, 94 leitos de Clínica Médica e 59 leitos de UTI Adulto), o Helv alcançou a missão de promover a assistência, o ensino e a pesquisa através do cuidado excelente e inovador, integrado a Rede de Saúde do Estado do Ceará.

As ações desenvolvidas e os resultados de 2023 apresentados neste relatório de gestão renovam nosso compromisso de continuar trabalhando para cada vez mais transformar a saúde para o bem-estar social.

