



HOSPITAL
REGIONAL
DO CARIRI



RELATÓRIO DE
GESTÃO

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI
2020

HRC 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 - Nossa Missão, Visão e Valores	05
1.3 - Diretoria Executiva do HRC	05
2. CAP2 PERFORMANCE	08
2.1 - Indicadores Contratuais	08
2.2 - Indicadores Estratégicos	11
2.3 - Desempenho Econômico-Financeiro	11
2.4 - Certificações	11
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	14
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	17
4.1 - Ouvidoria	17
4.2 - Ações Socioambientais (Sustentabilidade, Consumo Consciente)	18
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	21
5.1 - Ensino - Excelência Técnica e Humanização	21
6. GESTÃO DE PESSOAS	22
6.1 - Perfil dos Colaboradores do HRC	22
6.2 - Campanhas Institucionais	23
6.3 - Ações de Reconhecimento aos Profissionais na Pandemia	23
7. ENCERRAMENTO	26

Mensagem da Diretoria

O ano de 2020 foi desafiador. A pandemia da covid-19 chegou e com ela vieram muitos medos, incertezas, perdas, mas também muita resiliência e aprendizado. Ao longo deste ano, os profissionais de saúde que fazem o Hospital Regional do Cariri, viveram a maior experiência da nossa assistência. Precisamos nos reinventar diariamente, em uma velocidade que desafiava nossa criatividade intensamente. E não medimos esforços para garantir o cuidado necessário, permitindo que todos que precisaram de tratamento tenham tido o acesso garantido, não deixando faltar leito de enfermaria, nem de UTI. Infelizmente, perdemos muitas vidas, mas nos orgulhamos em ter devolvido muitas pessoas às suas famílias.

Através do apoio incansável do Governo do Estado e do ISGH, nos transformamos na principal referência para casos graves da Covid na região sul do estado. Conseguimos ampliar nossa estrutura, passando de 50 leitos a 109 leitos de UTI destinados a pacientes vítimas da covid-19, reorganizamos fluxos, criamos planos de contingência, tudo em tempo recorde, afim de não permitir que ninguém ficasse sem o suporte necessário. Atendemos 2140 pacientes nas nossas unidades, internas e externa no Hospital de Campanha anexo ao hospital, e dedicamos a eles todo o nosso cuidado e atenção. E tudo isso só foi possível, graças ao empenho de toda a nossa equipe, em todos os setores do hospital, e sabemos que sem o comprometimento de todos os profissionais de saúde, não teríamos tido êxito nesse momento tão desafiador.

Sabemos que esse desafio não acabou, que ainda temos muito a enfrentar. Mas sabemos também que com o empenho de todos, essa luta diária se torna mais leve, e muito mais eficaz.

Demostênia Coelho Rodrigues
Diretora Geral do Hospital Regional do Cariri



Sobre o Relatório

Apresentamos o presente relatório em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual nº 12.781/97, com o objetivo de compartilhar os resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no desenvolvimento das ações realizadas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, na gestão da unidade hospitalar Hospital Regional do Cariri (HRC), que compõe a Rede de Saúde do Estado do Ceará, como prática de transparência para os nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgão de fiscalização interna e externa, e a sociedade.

O Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretária da Saúde - SESA, celebrou o Contrato de Gestão 2020, com o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), para operacionalização da gestão das atividades e serviços de saúde necessários ao pleno funcionamento do Hospital Regional do Cariri (HRC), estipulando metas e indicadores de resultados.

Primordialmente, o objetivo deste relatório é apresentar os resultados das metas e indicadores contratualizados, o desempenho econômico-financeiro e demais realizações e conquistas obtidas pelo ISGH no decorrer de 2020 na gestão do HRC.

Capítulo 1

Apresentação

O Hospital Regional do Cariri (HRC) foi o primeiro hospital público de alta complexidade da rede estadual construído no interior do Ceará. Inaugurado em 08 de outubro de 2011, ao longo destes 10 anos desponta como referência no Trauma e AVC Agudo. Construído em Juazeiro do Norte, O Hospital possui 27.126,47 m² e 294 leitos. O HRC assiste uma população de 1,5 milhão de habitantes, dos 45 municípios da macrorregião do Cariri. O HRC oferece a população os serviços primários de Ambulatório, Centro Cirúrgico, Clínica Médica, Emergência, Traumatologia, Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Acidente Vascular Cerebral (AVC) - Agudo, Unidade de Cuidados Especiais (UCE) - Adulto.



RelGest | 2020

Hospital Regional do Cariri

[Páginas 05 a 06]

1.1 QUEM SOMOS

O Hospital Regional do Cariri (HRC) foi o primeiro hospital público de alta complexidade da rede estadual construído no interior do Ceará. Inaugurado em 08 de outubro de 2011, ao longo destes 10 anos desponta como referência no Trauma e AVC Agudo. Construído em Juazeiro do Norte, O Hospital possui 27.126,47 m² e 294 leitos. O HRC assiste uma população de 1,5 milhão de habitantes, dos 45 municípios da macrorregião do Cariri. O HRC oferece a população os serviços primários de Ambulatório, Centro Cirúrgico, Clínica Médica, Emergência, Traumatologia, Ortopedia, Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Acidente Vascular Cerebral (AVC) - Agudo, Unidade de Cuidados Especiais (UCE) - Adulto.

O Hospital Regional do Cariri, localizado no município de Juazeiro do Norte, foi o primeiro hospital público de alta complexidade implantado no interior pelo Governo do Estado objetivando o atendimento da população dos 45 municípios da macrorregião do Cariri, um universo de 1,5 de habitantes.

Referência para as cinco microrregiões 17^a CRES - Icó, 18^a CRES - Iguatu, 19^a CRES - Brejo Santo, 20^a CRES - Crato e 21^a CRES - Juazeiro do Norte, o HRC possui uma abrangência de atendimento para quase um milhão e meio de habitantes oriundos dos 44 municípios da macrorregião do Cariri.

O HRC conta com emergência 24h, na qual oferece atendimento aos pacientes do eixo adulto vítimas de Trauma e AVC - Agudo, bem como possui em suas instalações, as especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, cirurgia vascular, cirurgia plástica, traumatologia, ortopedia, anestesiologia, neurologia e clínica médica, além de um moderno parque tecnológico para auxílio diagnóstico e realização de ressonância magnéticas, tomografias computadorizadas, ultrassonografias, endoscopia, colonoscopias, colangiopancreatografias retrógradas e raios X em geral, possibilitando o atendimento integral das necessidades dos pacientes internados.

O acesso a unidade é garantido aos pacientes através de demanda espontânea ou regulados pela Central de Regulação do SUS (CRESUS). O HRC oferece ainda, o Programa de Atendimento Domiciliar (PAD), destinado aos pacientes crônicos com necessidades de cuidados prolongados, possibilitando a desospitalização com acompanhamento em domicílio realizado por uma equipe multiprofissional composta por médico, enfermeiro, nutricionista, fisioterapeuta, farmacêutico, assistente social e fonoaudiólogo.

Na gestão da unidade HRC, o ISGH emprega o modelo de gestão com foco na melhoria contínua da terapêutica, buscando promover inovações na gestão da saúde, e utilizar os recursos públicos com responsabilidade e transparência, no constante ao fortalecimento dos princípios de compliance e accountability.

1.2 - NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES



HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI
2020

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 especializada, ensino e pesquisa, contribuindo para o desenvolvimento regional de forma sustentável, inovadora e transparente.

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 - DIRETORIA EXECUTIVA DO HRC:

Demostênia Coelho Rodrigues | Diretora Geral

Rosana Gonçalves de Araújo | Diretora de Processos Assistenciais

Bergson de Brito Moura | Diretor de Gestão e Atendimento Hospitalar

1.4 - MAPA ESTRATÉGICO

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI

● MAPA ESTRATÉGICO 2019 - 2023 ●



PROPÓSITO

Transformar a Saúde para o bem-estar social.



VISÃO

Ser reconhecido nacionalmente em assistência especializada, ensino e pesquisa contribuindo para o desenvolvimento regional de forma sustentável, inovadora e transparente.



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

TECNOLOGIA E PROCESSOS

- Fortalecer a gestão de acesso ao cuidado [P1; P2]
- 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 [P10]
- 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 [S3]

RESULTADOS PARA SOCIEDADE

- Proporcionar melhor experiência do usuário no processo do cuidado [R1]
- Contribuir para o fortalecimento da rede regional de atenção à saúde a fim de garantir o acesso [R2]
- Alcançar resultados de excelência do cuidado ao usuário [R3]



VALORES

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



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 [A1; A5]

Capítulo 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.



RelGest | 2020

Hospital Regional do Cariri

[Páginas 08 a 12]

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.

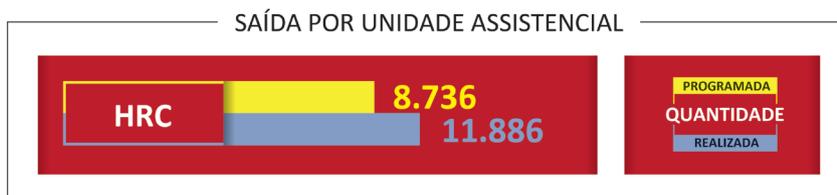
Os Resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia da gestão e eficiência no emprego dos recursos públicos, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

O Instituto de Saúde de Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 2020, 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 2020, 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 no Hospital Regional do Cariri (HRC).

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL

Os contratos de gestão definem o número mínimo de saídas a serem realizadas no período contratualizado, com o objetivo de qualificar os atendimentos realizados nas unidades hospitalares. O indicador considera a saída dos pacientes das unidades assistenciais por alta, evasão, desistência do tratamento, transferência interna, transferência externa ou óbito.



TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

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



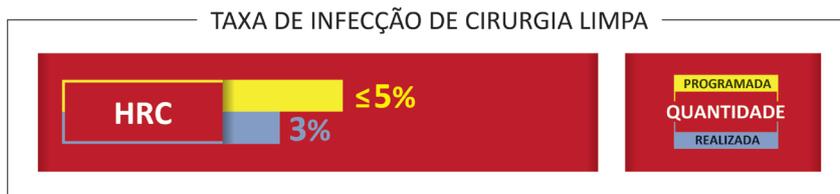
NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os contratos de gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência. Para o ano de 2020 foi pactuado a realização de 24.010 procedimentos cirúrgicos, distribuídos nas unidades hospitalares geridas pelo ISGH, no HRC o resultado foi o demonstrado foi:



TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

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



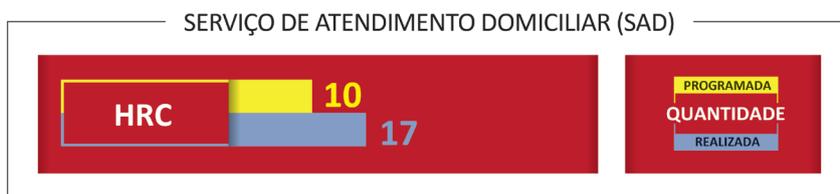
NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS

Os atendimentos ambulatoriais realizados nas unidades hospitalares geridas pelo ISGH são classificadas como “primeira consulta” e “consultas subsequentes:



PROGRAMA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (PAD)

O programa de Atendimento Domiciliar tem por objetivo a desospitalização de pacientes crônicos da Unidade de Cuidados Especiais (UCE) do HRC, que após a alta hospitalar irão precisar de acompanhamento de equipe multiprofissional. O PAD é avaliado por 02 (duas) frentes de serviço: (1) número de pacientes em atendimento e (2) taxa de reinternação não eletiva.



TAXA DE REINTERNAÇÃO NÃO ELETIVA

Avaliar assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares desnecessárias e assegurando o tratamento adequado para os pacientes em domicílio. São consideradas as internações que não foram planejadas pelo Plano Terapêutico e que possivelmente poderiam ser evitadas. Considerar as internações referentes a competência.



DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

O indicador avalia a eficácia das ações desenvolvidas com vistas à redução da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.



URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

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



DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

O indicador avalia a eficácia das ações desenvolvidas com vistas à redução da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.



VAGAS OFERTADAS PARA A RESIDÊNCIA MÉDICA

O HRC é credenciado para o programa de Residência Médica. O processo de seleção é realizado pela Escola de Saúde Pública na Seleção Unificada da Residência Médica do Estado do Ceará. Os Contratos de Gestão determinam a manutenção do programa com a oferta por especialidade de vagas.

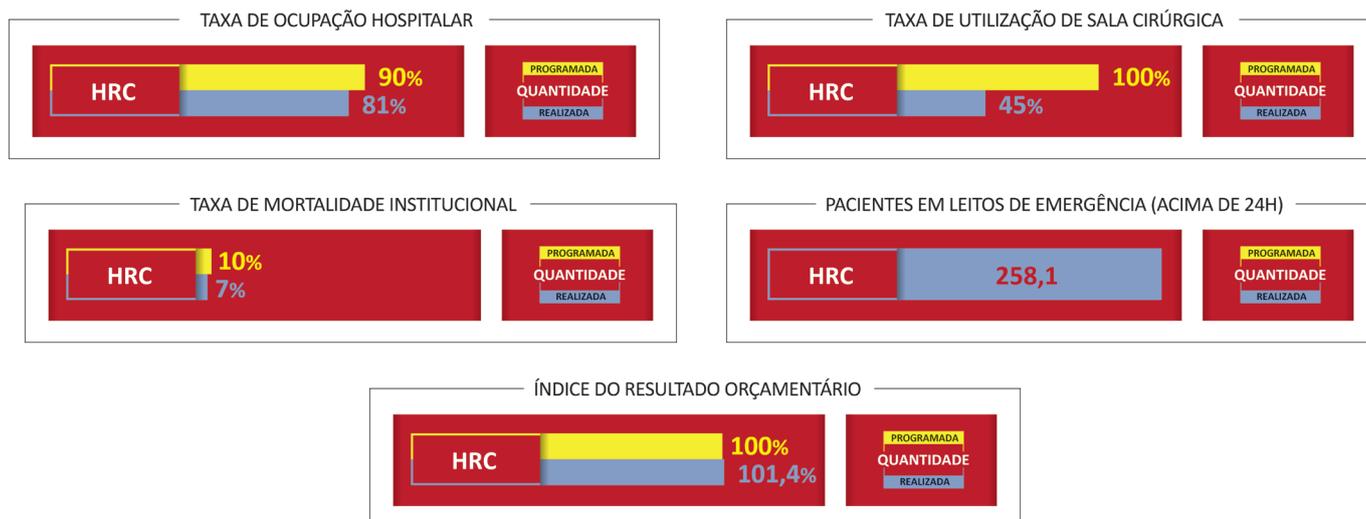


TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

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.



2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS



2.3 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2020, para a operacionalização da unidade HRC foi necessária a realização de despesas no montante de R\$ 164.812.179,78, sendo 61,27% de despesas com PESSOAL e 38,73% de despesas OPERACIONAIS.

DESPESAS		ANO 2020
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 100.984.802,63
	SUB-TOTAL A	\$ 100.984.802,63
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R\$ 42.969.413,17
	MEDICAMENTOS	R\$ 10.295.129,82
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 10.215.279,77
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R\$ 2.067.160,20
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 7.343.318,11
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 4.538.880,05
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 2.341.378,37
	GASES MEDICINAIS	R\$ 2.090.510,09
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 4.077.756,76
	Operacional - Bloco 2	R\$ 20.857.963,98
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 4.911.608,30
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 1.907.538,24
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 866.438,07
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R\$ 5.548.676,21
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 541.839,82
	ALMOXARIFADO/ MAT DE CONSUMO	R\$ 834.628,21
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 1.437.242,34
	TRANSPORTE	R\$ 1.051.918,17
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 2.819.520,13
	DESEPSAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R\$ 37.178,31
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 674.561,88	
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 226.814,30	
SUB-TOTAL B	R\$ 63.827.377,15	
TOTAL DESPESAS	R\$ 164.812.179,79	

2.4 CERTIFICAÇÕES

O ISGH tem como missão promover a excelência em gestão de saúde e não mede esforços para isso em suas unidades. Por isso, valoriza o reconhecimento das unidades acreditadas e tem se pautado pela qualidade e segurança dos serviços ofertados à população, que se dá através da gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua.

O processo de certificação tem por objetivo promover o aprimoramento contínuo dos processos, em busca pelo reconhecimento da excelência em saúde, através de metodologias de certificação definidas conforme a maturidade de cada unidade. O HRC Possui as seguintes certificações:

PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES OBTIDAS PELO HRC:

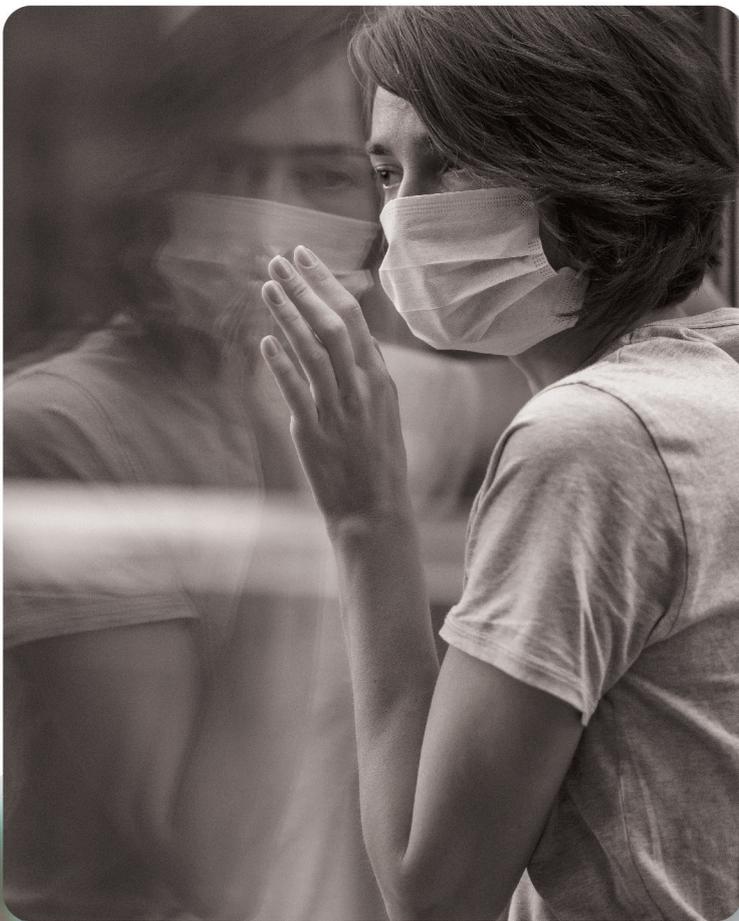


Capítulo 3

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, 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 iniciamos diversas ações estruturadas como: Redução do fluxo de pessoas nas instituições, suspensão das cirurgias eletivas/ambulatório, orientação para colaboradores que retornaram de viagem nos últimos 14 dias, suspensão de férias dos colaboradores; preparação para estrutura de referência aos pacientes graves acometidos pela doença, ampliação dos leitos de UTI como retaguarda.



RelGest | 2020

Hospital Regional do Cariri

[Páginas 14 a 16]

3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

O ano de 2020 foi marcado por um grande desafio no sistema brasileiro e mundial de saúde, em Março de 2020 surgiram os primeiros casos de coronavírus, sendo decretado em 16 de Março pelo governo do estado do Ceará, situação de emergência em saúde, por meio do Decreto nº 33.510, e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus.

Diante da urgência, os hospitais tiveram que se preparar para o atendimento da doença do coronavírus, reorganizando a estrutura de leitos de terapia intensiva, leitos de isolamento, provimento de respiradores, equipamento de proteção individual, aquisição de testes para detecção, confirmação do diagnóstico e fluxo de atendimento.

A pandemia resultou em um grande desafio para o atendimento hospitalar, que precisou equilibrar a organização do atendimento para casos do novo coronavírus, dos demais pacientes eletivos e de urgência, além do fluxo de visitas e acompanhantes, considerando as necessidades de cuidado do paciente e o risco de transmissão do vírus.

Diante do atual decreto iniciamos diversas ações estruturadas no HRC, como: redução do fluxo de pessoas nas instituições; suspensão das cirurgias eletivas/ambulatório; orientação de isolamento para colaboradores que retornaram de viagens nos últimos 14 dias; suspensão de férias dos colaboradores; preparação para estrutura de referência aos pacientes graves acometidos pela doença; ampliação dos leitos de UTI como retaguarda.

PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES NO ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Os desafios do enfrentamento da COVID-19 foram diversos, a pandemia expôs a necessidade de fortalecermos a gestão da saúde e a importância de fazer uma Operação Sustentável, dos principais pontos críticos que foram trabalhados com máximo de atenção, podemos citar:

- Fluxos cruzados, com risco de contaminação;
- Tratamento do paciente COVID (Paciente Enfermaria com perfil de UTI);
- Falta de mão de obra qualificada e falta de profissionais na sua totalidade;
- Superlotação do sistema de saúde;
- Logística de insumos; Aumento de consumo; Risco de falta de insumo devido ao desabastecimento da indústria;
- Disponibilidade de equipamentos médicos e de Tecnologia;

Diante das dificuldades para garantir o atendimento seguro e com qualidade para os nossos processos, assegurar uma estrutura resiliente foi fundamental, com isso, diversas estratégias foram implementadas para o bom funcionamento 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 Regional do Cariri (HRC) durante a pandemia tivemos:

FLUXO DE COMUNICAÇÃO DA MUDANÇAS E ATUALIZAÇÕES

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

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



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 as 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).

Para lidar com as rápidas mudanças causadas pelo aumento dos casos de covid-19, foi necessário construir planos de contingência, que pudessem nortear a ação dos colaboradores. Os planos construídos foram.

- Manual de boas práticas - procedimentos em cirurgia bucomaxilofacial durante a pandemia de covid-19;
- Plano de contingência: Medidas de prevenção contra covid-19 no refeitório HRC;
- Medidas de prevenção contra covid-19 na ouvidoria do HRC;
- Diretrizes para realização de cirurgias em paciente com suspeito ou confirmado de covid-19;
- Plano de contingência do serviço especializado em engenharia de segurança e em medicina do trabalho - sesmt para profissionais com suspeita de covid-19.

AMPLIAÇÃO DE LEITOS

A partir do momento que os casos começaram a aparecer na Região do Cariri, uma das primeiras ações realizadas pelo hospital foi a ampliação do número de leitos. O hospital dispunha, até então, de 50 leitos de UTI, e chegou a ter 109. Para tanto, uma estrutura interna precisou ser montada para atender a demanda.



ADAPTAÇÃO DO MODELO ASSISTENCIAL

Além das adaptações realizadas em nossa estrutura física, foi necessário realizar diversas modificações no repasse de informações para os familiares. As visitas presenciais foram substituídas por “visitas virtuais”, onde a depender da situação de cada um, a família podia ver e conversar com o paciente, através de uma chamada de vídeo.



AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO

O HRC também possibilitou aos pacientes, dentro do possível, encontro com familiares em ocasiões especiais, visitas religiosas, musicais, comemorações de datas importantes, etc. Uma das ações mais simbólicas, foi o corredor de palmas para o paciente na hora da alta, quando os colaboradores se juntavam para aplaudir o paciente que segurava uma plaquinha com a frase “eu venci a covid”.



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 está em adotar atitudes benéficas e proativas para a sociedade e o meio ambiente.



RelGest | 2020

Hospital Regional do Cariri

[Páginas 18 a 19]

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 está em adotar atitudes benéficas e proativas para a sociedade e o meio ambiente.

4.1 OUVIDORIA

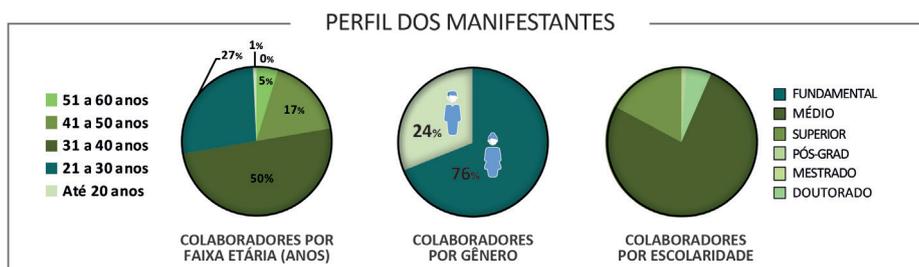
PERFIL DOS MANIFESTANTES:

O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referente ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestações na Ouvidoria.

SEXO - Em 2020, com 1.226 manifestações elas representaram um total de 65%, sendo 30% de homens e 5% de não identificados.

IDADE - No tocante a faixa etária desses manifestantes, os jovens (o a 18 anos), tiveram pouca representatividade: 1% e os idosos (maior de sessenta anos) foram apenas 4% dos manifestantes que procuraram esta ouvidoria. Já o percentual de adultos (31 a 60 anos), representou 64% das manifestações registradas.

ESCOLARIDADE - Os manifestantes com grau de escolaridade, ensino médio são os que mais nos procuram para atendimento, representou 41%, seguidos pelos que cursaram até o ensino fundamental 21% e com pouca representatividade os não alfabetizados.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES [OUVIDORIA]	Quantidade
RECLAMAÇÃO	65
ELOGIO	282
SUGESTÃO	13
SOLICITAÇÃO	283
DENÚNCIA	03
INFORMAÇÃO	37
TOTAL	1.226

AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

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

- Atendimento presencial;
- Coletas de demandas nas caixas de sugestões;
- Reuniões com acompanhantes para divulgação do serviço;
- Visitas aos leitos;
- Projeto Cidadão

Foram mantidos os atendimentos telefônicos, as demandas encaminhada por email 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 informações clínicas dos pacientes internados por Covid-19 aos seus familiares. No tocante, as demais atividades do serviço foram realizadas e as tratativas das demandas registradas conforme processo de trabalho institucional.

4.2 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS (SUSTENTABILIDADE, CONSUMO CONSCIENTE E ETC...)

O Programa de Gerenciamento dos Resíduos Sólidos tem realizado campanhas internas com foco na disseminação das práticas corretas do descarte de resíduos hospitalares. Durante o ano de 2020, essas campanhas focaram no descarte correto de equipamentos de proteção individual (EPI), visto que muitos colaboradores utilizam os materiais durante o trabalho com o paciente acometido pela covid-19, e que a doença possui altos níveis de contágio.

Durante todo esse ano, foram doadas mais de 16 toneladas (16,485.55kg) de materiais recicláveis (papelão, plástico e papéis) a instituições e organizações que trabalham com o destinação correto deste material.

Capítulo 5

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 a 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 2020, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do HRC, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.



RelGest | 2020

Hospital Regional do Cariri

[Página 21]

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 Regional do Cariri contribuiu com 20 (vinte) produções científicas que foram alinhadas às estratégias institucionais. Dentre os temas abordados nos projetos temos:

<p>PROJETOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS</p> <p>HRC 2020</p> 	GESTÃO EM SAÚDE	03
	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	02
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	03
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	06

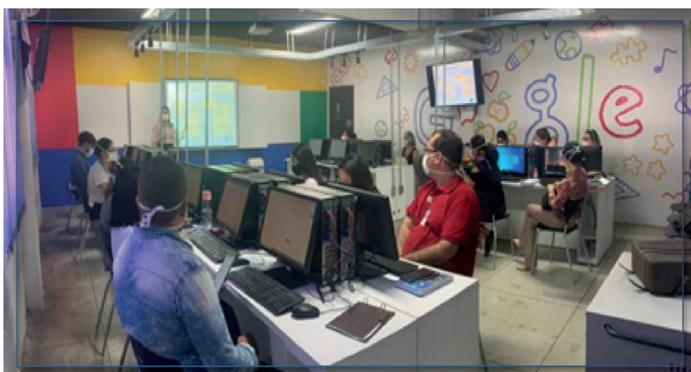
[TREINAMENTOS:]

Foram realizados diversos treinamentos ao longo do ano, com o objetivo de garantir a educação continuada de todos os colaboradores. As temáticas abordadas ao longo do ano, foram:

- Uso de EPI's
- Coleta de Swab
- Posição Prona
- Fluxos Covid
- Manejo Clínico do paciente Covid
- Manejo de Vias aéreas e Oxigenioterapia
- Rotinas de UTI
- Prevenção de Infecções
- Prevenção de Lesão por Pressão
- Manejo da Ventilação Mecânica
- Novos Equipamentos
- Reanimação Cardio Pulmonar

[OFICINA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO]

Em parceria com uma faculdade local, o HRC proporcionou aos seus gestores uma oficina para melhor compreensão de dados, análise de indicadores, gráficos de tendência, com o objetivo de melhorar a análise dos processos e oportunidades de melhorias



DESCRITIVO DE TREINAMENTOS

QUANTIDADE DE TREINAMENTOS E TREINADOS HRC 2020	TIPO	QUANTIDADE	
		TREINAMENTOS	TREINADOS
 HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI	TEMAS ESTRATÉGICOS	108	751
	TREINAMENTOS INTRODUTÓRIOS	55	132
	TEMAS DE DEMANDA ESPONTÂNEA	199	1.493
	TEMA PRIORITÁRIO	55	429
	TEMA OBRIGATÓRIO	03	58

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

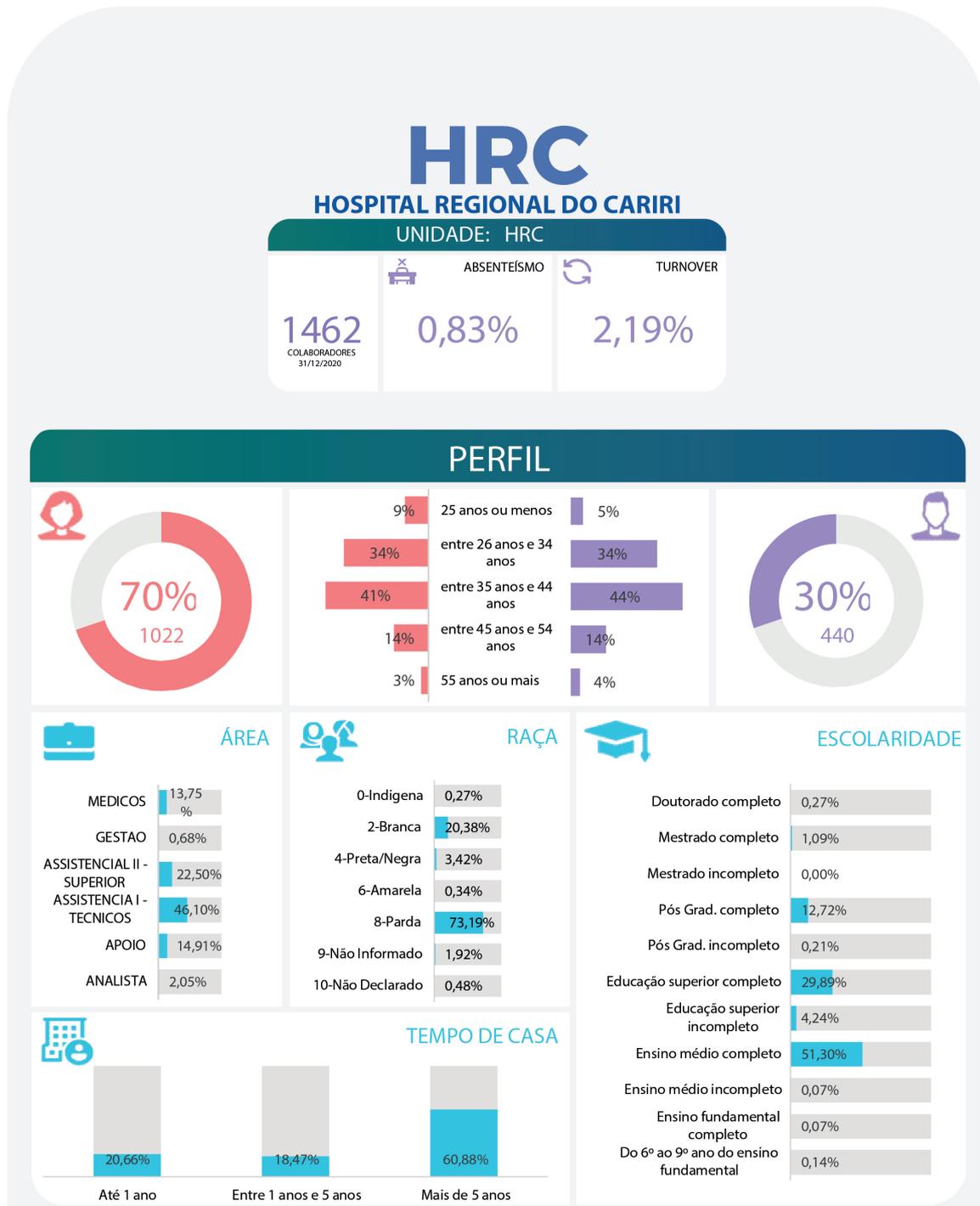
Hospital Regional do Cariri

[Páginas 22 a 24]

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 HRC



6.2 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

[Dia mundial da segurança do paciente e Dia mundial da Seps]

As campanhas não foram deixadas de lado, mas foram adaptadas. Através de visitas dentro das unidades, realizamos duas das mais importantes campanhas dentro de uma unidade hospitalar: dia mundial da seps e dia mundial da segurança do paciente. Foram realizadas gincanas e ações de conscientização, de acordo com o que era possível em relação as medidas de proteção à covid-19.



[Mude de lado e evite a pressão]

A campanha Mude de lado e evite a pressão foi realizada em parceria com a Associação Brasileira de Estomaterapia (Sobest). Além das ações presenciais, foram realizadas diversas palestras e momentos através de encontros virtuais, com grande participação de colaboradores. A campanha abordou as seguintes temáticas:

- Atuação Nutricional na Prevenção e Tratamento da Lesão por Pressão;
- Estratégias de Prevenção de LP nas Instituições da Rede ISGH e atuação da equipe multidisciplinar ao paciente com Lp em Domicílio;
- Prevenção de LP em Paciente com Politrauma e Tratamento Cirúrgico de Lesões Complexas;
- Segurança do Paciente e Assistência Multiprofissional na Prevenção de LP no contexto Covid 1;

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO AOS PROFISSIONAIS NA PANDEMIA

Com o intuito de prestar homenagem aos profissionais que prestam assistência a pacientes de covid-19, nos dias 16, 17 e 18 de setembro o Hospital Regional do Cariri durante a troca de plantões, foi organizado um corredor de aplausos, por meio do qual os colaboradores foram surpreendidos com músicas e um tapete vermelho como símbolo do reconhecimento ao trabalho executado. A iniciativa além de parabenização, visou transferir ainda mais incentivo e força aos que estavam sendo heróis ao enfrentamento a pandemia do coronavírus. Artistas de região se prontificaram a embalar o momento com as músicas, o que tornou o momento ainda mais especial.



Passado o momento onde os gestores homenagearam os colaboradores, foi a vez deles serem homenageados por aqueles que, mais que ninguém admiram os seus trabalhos, dividem emoções e são sustentação nos momentos difíceis: os seus familiares. Iniciada a pandemia, os gestores, mais do que nunca, tiveram que enfrentar desafios e se superar, sendo muitas vezes um ponto de equilíbrio para suas equipes.

Deste modo, foi organizado um “Arquivo Confidencial” e durante a reunião de colegiado gestores, coordenadores, gerentes e diretores foram surpreendidos com vídeos gravados em segredo pelos seus pais, filhos, cônjuges, irmãos e amigos. Nos vídeos eles expuseram o amor e admiração que têm pelo seu homenageado. Foi um momento de muita emoção e renovação de energia para os contemplados na homenagem. Os registros abaixo foram feitos durante a passagem do vídeo de cada um.



6.4 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (MENTAL E EMOCIONAL)

Com o intuito de proporcionar um ambiente mais leve para os colaboradores, o ISGH junto com o HRC, promoveram algumas ações para mostrar a importância da segurança e do cuidado com a saúde do colaborador. São elas:

[JANEIRO]

Em janeiro, foram realizadas em todas as unidades geridas pelo ISGH, ações envolvendo treinamentos sobre ergonomia, fluxograma de acidente com material biológico, descarte de resíduos/perfurocortante e NR 32.

[MARÇO]

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

[SETEMBRO]

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

[OUTUBRO]

No mês de prevenção ao suicídio, o Núcleo de Recursos Humanos resolveu surpreender os colaboradores. O Hospital Regional do Cariri (HRC) contou com a participação de dois exemplos de superação contra o câncer de mama e o câncer de colo de útero, respectivamente, foram elas: a empresária do ramo da moda Isailde Rodrigues, e a enfermeira do HRC Gleycianne Sampaio. Em seus relatos de experiência, as palestrantes apresentaram para todas as mulheres presentes um momento de muita inspiração, força e emoção, um aprendizado para levar para a vida, e um grande incentivo para o autocuidado e da importância de olhar para si mesmo.

[ATENDIMENTO PSICOLÓGICOS AOS COLABORADORES]

Em um ano tão desafiador, o apoio emocional e psicológico para os colaboradores funcionou como um suporte importante para garantir a saúde aos profissionais. A unidade entende que um colaborador adoecido prejudica a si mesmo e a assistência prestada ao paciente que busca um tratamento. Dessa forma, durante os momentos mais difíceis do ano de 2020, buscou oferecer tudo o que era possível para amenizar os problemas físicos, mentais e emocionais.

Entre os projetos desenvolvidos nessa área, podemos destacar:

- Apoio psicológico
- Projeto Acolhida Emocional
- Programa Linha de Apoio Todos pela Saúde
- Garantia da testagem para colaboradores suspeitos
- Campanha de vacinação volante
- Frases motivacionais na intranet e mídias sociais do ISGH

Capítulo 7

Encerramento

Apesar de ter sido um ano bastante difícil, é inegável o aprendizado por todos que estiveram na linha de frente no combate a covid-19. O principal aprendizado foi termos a consciência de que juntos, podemos sempre mais. A criação e atuação de um comitê de crise facilita o trabalho. Aprendemos ainda que, em hipótese alguma, devemos abrir mão da segurança, principalmente em momentos de crises como essa.



RelGest | 2020

Hospital Regional do Cariri

[Página 29]

7. ENCERRAMENTO

Apesar de ter sido um ano bastante difícil, é inegável o aprendizado por todos que estiveram na linha de frente no combate a covid-19. O principal aprendizado foi termos a consciência de que juntos, podemos sempre mais. A criação e atuação de um comitê de crise facilita o trabalho. Aprendemos ainda que, em hipótese alguma, devemos abrir mão da segurança, principalmente em momentos de crises como essa.

Precisamos levar em consideração e valorizar as ideias do operacional, quem está na ponta sabe como as mudanças impactam no atendimento ao paciente. Outro ponto que não devemos deixar de lado, é a saúde física e psicológica dos colaboradores, pois é necessário que eles estejam bem para que prestem a melhor assistência possível.

Também é de extrema importância que a educação continuada dos profissionais seja um processo verdadeiramente contínuo. Durante o período da maior crise sanitária que tivemos, mesmo com todas as mudanças que enfrentamos, nós não negligenciamos os protocolos já existentes, isso foi importante para que nós não tivéssemos que enfrentar outros problemas dentro da nossa assistência.

Estabelecemos indicadores específicos para o acompanhamento da qualidade da assistência em situações de crise, isso foi importante para avaliação do serviço por parte de toda a equipe, só assim é possível aprimorar cada vez mais os processos. O planejamento foi essencial, mesmo na correria, mesmo com tantas mudanças a todo momento. E por último, mas não menos importante: o trabalho em equipe é sempre melhor, nós não estamos sozinhos. O trabalho realizado em conjunto fica mais leve para todos, e é a única maneira de alcançarmos o sucesso, ouvindo os interessados e buscando sempre melhorar os processos