



HOSPITAL
REGIONAL
NORTE



2021

RELATÓRIO ANUAL

HRN 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	06
1.3 - Mapa Estratégico	05
1.4 - Diretoria Executiva do HRN	05
2. CAP2 PERFORMANCE	07
2.1 - Indicadores Contratuais	07
2.2 - Indicadores Estratégicos	08
2.3 - Desempenho Econômico-Financeiro	09
2.4 - Certificações	10
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	12
3.1 - Ações em Destaque Covid-19	12
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	15
4.1 - Ouvidoria	15
4.2 - Ações Sócio-Ambientais	16
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	18
5.1 - Linha de Pesquisa	18
6. GESTÃO DE PESSOAS	22
6.1 - Perfil dos Colaboradores do HRN	23
6.2 - Campanhas Realizadas na Unidade	24
6.3 - Ações de Reconhecimento aos Profissionais na Pandemia	24
6.4 - Saúde e Segurança do Colaborador (Física e Mental).....	24
7. ENCERRAMENTO	27

MENSAGEM DA DIRETORIA

Ao longo desses quase dez anos de atuação do Hospital Regional Norte (HRN), foram muitas conquistas e muitos desafios superados. Gostaríamos de agradecer e saudar todas as equipes por sua dedicação e proatividade. Tivemos mais de 430 mil atendimentos na emergência, mais de 70 mil procedimentos cirúrgicos, mais de 80 mil consultas ambulatoriais, mais de 4 milhões de exames laboratoriais realizados.

O sucesso é atribuído a todo o nosso pessoal que, de forma incansável, tem se dedicado dia após dia às atividades do hospital. Muitos prêmios foram conquistados, sobretudo a manutenção da certificação nível 3 pela ONA que nos encheu de orgulho, pois sinaliza nosso grande empenho na entrega da qualidade e da segurança à nossa assistência. Tivemos várias outras certificações importantes que nos brindaram e contribuíram para o nosso crescimento.

O Hospital Regional Norte ampliou sua estrutura para reforçar o atendimento a pacientes com coronavírus. Durante o ano de 2021, para atender à demanda, chegaram a ser criados 219 leitos específicos para acometidos pela doença, com 111 leitos de enfermaria e outros 108 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTIs). O ano de 2021 foi cheio de muitos desafios, mas esses desafios nos trouxeram grande aprendizado, forte melhoria dos nossos processos e nos mostraram a resiliência e a criatividade que o nosso pessoal possui, principalmente no período vivenciado por ocasião da pandemia na qual precisamos acelerar nossas mudanças. Nossas equipes responderam de forma muito rápida a todas essas mudanças de forma que nós pudéssemos atender à população da Região Norte.

Nosso hospital vem, ao longo desse tempo, ganhando maturidade e se estruturando cada vez mais para atender à nossa população da Região Norte. Os serviços vêm se organizando para atender às necessidades dessa população. Mais uma vez eu gostaria de agradecer a todo o nosso pessoal pelo empenho, dedicação e entrega que vêm emprestando ao hospital ao longo desses anos.

Além do impacto positivo na prestação do atendimento à população, o HRN avançou na qualidade da gestão dos serviços, bem como nos aspectos relacionados à segurança do paciente. Somos um hospital Acreditado com Excelência Nível 3 pela ONA [Organização Nacional de Acreditação] e desenvolvemos projetos importantes do Ministério da Saúde junto a hospitais de referência no País. Nossa objetivo é ampliar a assistência à população, ofertando mais serviços.

Daniel Hardy Melo

Diretor Geral
Hospital Regional
Norte



Sobre o Relatório

Em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual n.º 12.781/97, apresentamos o presente relatório com o objetivo de compartilhar os resultados alcançados pela unidade sob a gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) no desenvolvimento das ações realizadas de 1º janeiro a 31 de Dezembro de 2021, no HOSPITAL REGIONAL NORTE (HRN), como gesto de transparência para os nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa e a sociedade.

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados das metas e indicadores contratualizados, a qualidade assistencial, o desempenho econômico-financeiro e demais realizações e conquistas obtidas pelo ISGH, no decorrer de 2021, na gestão do HRN.

1.1 – QUEM SOMOS

1.2 – MAPA ESTRATÉGICO

1.3 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.4 – DIRETORIA EXECUTIVA



1 APRESENTAÇÃO

1.1 QUEM SOMOS

O Hospital Regional Norte (HRN), localizado no município de Sobral, é o maior hospital do interior da Região Nordeste, com mais de 54 mil m² quadrados de área construída, sendo responsável por atender uma população estimada em 1,6 milhão de pessoas, dos 55 municípios integrantes da macrorregião Norte do Estado.

O HRN é o segundo hospital terciário construído pelo Governo do Estado no interior cearense. Conta com 430 leitos de observação e internação, com atendimento 24 horas em urgência e emergência em diferentes especialidades, entre elas: cirurgia geral, cirurgia vascular, cirurgia torácica, clínica médica, endoscopia alta e baixa, neurocirurgia, pediatria, obstetrícia, dentre outras, possibilitando o atendimento integral das necessidades dos pacientes internados.

1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



HOSPITAL
REGIONAL
NORTE

2021

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; Transparéncia; Conhecimento e inovação.

NOSSO PROPÓSITO

Transformar a saúde para o bem-estar social.

1.3 MAPA ESTRATÉGICO

HOSPITAL REGIONAL DO NORTE

• 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 usuária, a sociedade e a rede [R1; A4]
- Fortalecer a continuidade do cuidado junto à rede [G2]
- Aprimorar o modelo de gestão para resultados com transparéncia 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 [P4; P10]
- Garantir o controle de infecção com redução da mortalidade relacionada [P10]
- Aprimorar a qualidade dos registros para a melhoria do cuidado [P6]
- 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 de cuidado [R1]
- Contribuir para o fortalecimento da rede regional de atenção à saúde a fim de garantir o acesso [R1; R2; R3; R4]
- Alcançar resultados de excelência do cuidado ao usuário [R1; R2; R3; R4]

VALORES

— Transparéncia — 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]



HOSPITAL
REGIONAL
NORTE



ISGH
INSTITUTO
SUS
GOVERNO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO CEARÁ

1.4 DIRETORIA EXECUTIVA DO HRN

Daniel Hardy Melo | Diretor Geral

Juliana Mendes Gomes | Diretora de Gestão e Atendimento Hospitalar

Aline Valeriano Moura Cordeiro | Diretora de Processos Assistenciais

- 2.1 – INDICADORES CONTRATUAIS**
- 2.2 – INDICADORES ESTRATÉGICOS**
- 2.3 – RESULTADOS ECONÔMICOS-FINANCEIROS**
- 2.4 – CERTIFICAÇÕES**



2. PERFORMANCE

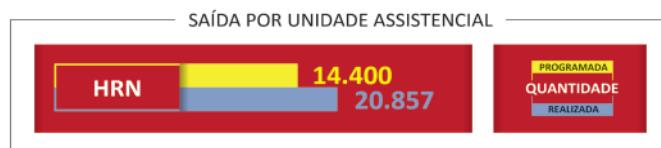
Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais de Saúde. Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis em constante processo de avaliação. Como instrumento de acompanhamento, o Contrato de Gestão deve permitir a definição e a adoção de estratégias de ação que se mostrem necessárias para oferecer à instituição melhores condições para o atingimento dos objetivos e metas acordados. Além disso, o acompanhamento do desempenho institucional pelo contrato de gestão permite que se definam os objetivos e metas pactuados.

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 2021, 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, firmado 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 Norte (HRN).

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 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.



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 2021 foi pactuado a realização de 24.492 procedimentos cirúrgicos, distribuídos nas HGWA, HRC, HRN e HRSC, com o alcance do seguinte resultado:



TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

Este indicador apoia na análise da 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 classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”. Em 2021, a meta contratualizada estipulou o número mínimo de 38.922 consultas ambulatoriais a serem realizadas nas unidades, com o alcance do seguinte resultado:



URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Os atendimentos de urgência e emergência passam por triagem para classificação do risco pelo Protocolo de Manchester, com o objetivo de garantir o atendimento prioritário aos pacientes de maior gravidade e risco de morte, com método validado pelo Ministério da Saúde, seguindo as recomendações sobre a Política de Humanização do Sistema Único de Saúde (SUS). Em 2021 alcançou o seguinte resultado:



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.



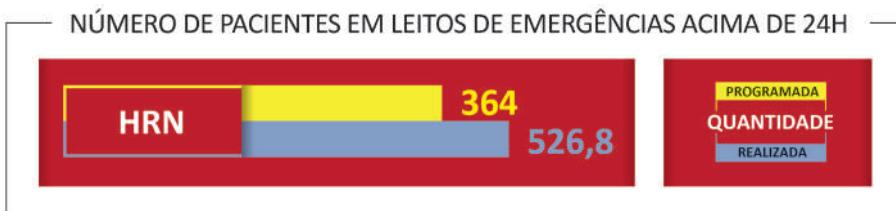
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

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

DESPESAS		ANO 2021
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 142.554.833,30
	<u>Sub-total A</u>	<u>R\$ 142.554.833,30</u>
OPERACIONAL	<u>Operacional - Bloco 1</u>	<u>R\$ 81.337.940,37</u>
	MEDICAMENTOS	R\$ 17.458.564,63
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 13.136.257,62
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R\$ 2.075.184,53
	SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 12.749.552,73
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 11.846.446,73
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 11.355.177,07
	GASES MEDICINAIS	R\$ 6.069.750,07
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 6.647.006,99
	<u>Operacional - Bloco 2</u>	<u>R\$ 31.489.736,92</u>
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV.E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 8.683.733,20
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 3.481.423,49
	RESÍDUOS / INCINERAÇÃO / ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 2.161.772,69
	EQUIPAMENTOS / SISTEMAS	R\$ 5.424.524,86
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 1.165.428,51
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 1.290.447,37
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 3.024.234,25
	TRANSPORTE	R\$ 521.191,34
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 3.481.719,13
	DESPESAS FINANCEIRA / TRIBUTÁRIA	R\$ 845.957,10
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 1.412.417,96
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	-R\$ 3.112,98
<u>Sub-total B</u>		<u>R\$ 112.827.677,29</u>
TOTAL DESPESAS		R\$ 255.382.510,59

RECURSOS	HRN
CTR DE GESTÃO/Aditivos	R\$ 241.567.670,61
Ressarcimento CTR Gestão	R\$ 12.329.020,39
DOAÇÕES	R\$ 1.892.924,59
REND APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 172.350,37
TOTAL	R\$ 255.961.965,96

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 HOSPITAL REGIONAL NORTE (HRN) recebeu a avaliação remota de manutenção em setembro de 2021, e também manteve o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3). No mesmo ano a unidade também foi contemplada com 100% de conformidade na Avaliação Nacional das Boas Práticas de Segurança do Paciente, que tem como objetivo contribuir para o cuidado em saúde, prevenindo e reduzindo ocorrências de incidentes (ANVISA).

PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES OBTIDAS PELO HRN:



HOSPITAL
REGIONAL
NORTE



CAPÍTULO

3

PANDEMIA, CORONAVÍRUS

3.1 – AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19



3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

3.1 AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

DIAGNÓSTICO DE PACIENTES

Para um diagnóstico rápido e seguro de casos suspeitos de Covid-19, o Hospital Regional Norte (HRN) passou a realizar em maio testes rápidos de antígeno nas Emergências. A metodologia, por meio de swab nasal (com haste flexível), possibilita o resultado em até 30 minutos.

COMUNICAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

Em virtude da pandemia de Covid-19, as visitas nas unidades hospitalares foram suspensas e a tecnologia se tornou uma importante aliada para aproximar as famílias de seus parentes internados. Para o envio de informações sobre os pacientes aos familiares, o Hospital Regional Norte (HRN) organizou três estratégias: o boletim médico, o plantão informativo e o acolhimento familiar.

DOAÇÕES DE ELMOS

O Hospital Regional Norte (HRN) recebeu doações de capacetes Elmo de três instituições: Associação Médica Cearense, Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (SBOT), regional do Ceará, e a Delrio Refrigerantes. As instituições doaram juntas 24 unidades de capacete Elmo, além de quatro válvulas Peep (Pressão Positiva Expiratória Final). Os equipamentos auxiliaram a equipe do HRN a cuidar dos pacientes vítimas da Covid-19.

NOVOS LEITOS

Em março, em meio ao avanço de casos de Covid-19 na região Norte do Ceará, o Hospital Regional Norte (HRN) ampliou os leitos de enfermaria e de Unidade de Terapia Intensiva (UTI's) exclusivos para atendimento a pacientes Covid. Foram disponibilizados mais dez leitos de UTI Covid, somando 68 apenas no HRN. A unidade, administrada pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), contava também com 32 leitos de enfermaria Covid.

HOTEL DE CAMPANHA

Emoção, alegria e esperança marcaram as primeiras altas de pacientes vítimas da Covid-19 na unidade de campanha anexa ao Hospital Regional Norte (HRN). A unidade começou a operar no dia 16 de abril. O segundo equipamento anexo ao HRN tinha estrutura para 60 leitos de enfermaria, todos exclusivos para atender pacientes com Covid-19. Com as novas acomodações, o hospital alcançou um total de 219 leitos específicos para acometidos pela doença, com 111 leitos de enfermaria e outros 108 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTIs).

ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

O Hospital Regional Norte (HRN) reorganizou os fluxos de atendimento nos setores em virtude da pandemia de Covid-19. Na emergência adulto, referência clínica e cirúrgica para média e alta complexidade nos 55 municípios da região de saúde de Sobral, a segurança dos pacientes é mantida em todas as etapas do atendimento. Os espaços físicos da emergência foram ampliados desde 2020 para garantir o atendimento a pacientes com perfis respiratório e não-respiratório.

No período de agravamento dos casos de Covid-19, no primeiro trimestre de 2021, houve uma ampliação da estrutura para atendimento a pacientes críticos, com a criação da terceira sala de reanimação. Foram criados dois espaços destinados a pacientes com sintomas respiratórios e outro para enfermos sem estas manifestações. Além disso, houve ampliação da sala de espera, garantindo a separação de perfis respiratório e não-respiratório.

A emergência apresentava duas unidades de observação intermediária com estrutura de terapia intensiva. A terceira foi aberta com mais 14 leitos para pacientes críticos e de Unidade de Cuidados Especiais (UCE). Também foram organizadas duas salas de medicação e quatro de observações para pacientes com menor criticidade. Os cuidados com os pacientes começam com a classificação na porta de entrada entre pacientes com e sem sintomas respiratórios.

O atendimento dos dois perfis ocorria com equipes e em consultórios específicos. Dependendo do diagnóstico, os pacientes seguiam ou não para os leitos de observação respiratória. Além disso, houve o uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para cada tipo de assistência. Os pacientes eram orientados a permanecer de máscara durante todo o período de atendimento e internação.

VACINAÇÃO COVID

A vacinação de profissionais contra a Covid-19 foi realizada para profissionais de setores assistenciais, de apoio e dos setores administrativos. A imunização ocorreu com a CoronaVac, vacina produzida pelo Instituto Butantan em parceria com a farmacêutica chinesa Sinovac.

INQUÉRITO SOROLÓGICO

Os colaboradores do Hospital Regional Norte (HRN) que foram vacinados com a CoronaVac foram convidados a participar de uma pesquisa científica intitulada Inquérito Soroepidemiológico para Sars-Cov-2 e Monitoramento da Resposta Pós Vacinal em Profissionais de Saúde do Estado do Ceará. Todos os profissionais de contato direto e indireto com pacientes, os de apoio e terceirizados que trabalham em unidades de saúde podem participar voluntariamente

CAPÍTULO

4 | RESPONSABILIDADE SOCIAL

4.1 - OUVIDORIA

4.2 - AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS



4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

4.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação destinado a receber manifestações de pacientes, familiares e colaboradores. Atuando como facilitador nas relações entre o cidadão e a instituição tem o papel de receber as manifestações dos usuários, analisar e encaminhar aos setores competentes, assim como, acompanhar e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas.

Compete à Ouvidoria receber dos cidadãos as manifestações de reclamações, elogios, informações, sugestões, solicitações, e denúncias; zelar pela ética e privacidade em todas as etapas do processo das manifestações registradas; fornecer informações seguras, precisas e confiáveis; contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados através do acompanhamento das manifestações recebidas; realizar análise dos dados através da elaboração de relatórios para avaliação da satisfação do usuário e tomada de decisões dos gestores.

O Hospital Regional Norte de Sobral, inaugurado em janeiro de 2013 e gerenciado pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH, implantou o setor de Ouvidoria em Setembro de 2013 com o objetivo de proporcionar aos usuários um espaço de participação e controle social no serviço de saúde oferecido. A Ouvidoria acolhe os cidadãos e recebe suas manifestações de forma presencial na sala da Ouvidoria, ou através de e-mail, telefone, caixas de coleta, Ouvidoria Geral do SUS e Ouvidoria do Estado.

A partir de 1º de Junho de 2021, as manifestações passaram a ser registradas e encaminhadas para a área técnica, através da plataforma Ceará Transparente. Após o recebimento e análise da resposta da área técnica, a Ouvidoria encaminha a informação ao cidadão finalizando o processo. Atendendo ao Decreto Estadual No 3.485/2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Estado, a partir de Junho/2021 o prazo de resposta às manifestações passou a ser de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

PERFIL DOS MANIFESTANTES:

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

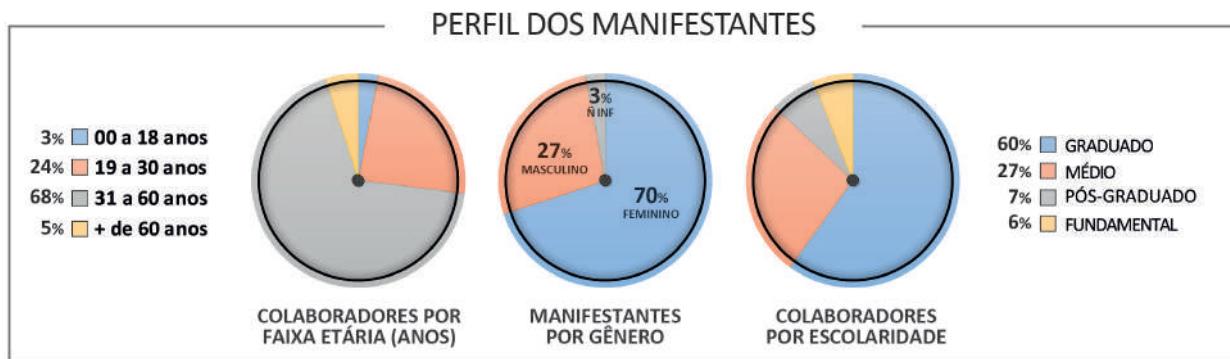
É importante ressaltar que alguns dados são mais difíceis de coletar por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam à ouvidoria, ou até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas através das caixas de coleta e e-mail.

SEXO - Referente ao sexo dos manifestantes, a maioria dos usuários que procuraram a Ouvidoria é do sexo feminino, como mostra o gráfico a seguir. Das 1.141 manifestações registradas, 70% correspondem ao sexo feminino e 27% ao sexo masculino. As manifestações cujo sexo não foi identificado correspondem a 3% da demanda.

IDADE - No que corresponde à idade dos cidadãos, em apenas 220 manifestações foi possível obter a informação de idade do cidadão. Destes, 68% estão na faixa etária de 31 a 60 anos; 24% estão entre 19 e 30 anos; 5% são maiores de 60 anos; e 3% são menores de 18 anos. Destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos na faixa etária entre 31 a 60 anos, como mostra o gráfico a seguir.

ESCOLARIDADE - Em apenas 163 manifestações foi possível colher a informação referente ao grau de escolaridade do manifestante. Destes, 60% são graduados; 27% possuem o ensino médio; 7% são pós graduados; e 6% possuem o ensino fundamental;

Destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos que possuem escolaridade de nível superior.



AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA

- Acompanhar a pesquisa de satisfação em parceria com serviço social com busca ativa das manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, e parceria na elaboração do relatório de satisfação mensal;
- Entregar certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados pelos cidadãos;

4.2 AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS

Lâmpadas de LED, torneiras com temporizadores, central de ar-condicionado e energia solar para aquecimento de água são algumas soluções inteligentes que o Hospital Regional Norte (HRN) tem utilizado para economizar água e energia com a mesma eficiência para salvar vidas. As torneiras, além de fechamento automático que evita desperdício de água, vêm equipadas com arejadores, que ao misturar bolhas de ar ao fluxo economizam até 90% de água. Outra solução inteligente do hospital de impacto ambiental foi a substituição da grama por vegetação nativa, economizando 1 mil m³ de água durante a rega.

Para a economia de energia, a unidade de Sobral substitui as lâmpadas comuns pelos modelos de LED e utiliza refletores externos com sensores. Além disso, dá preferência a equipamentos que tenham o selo Procel de economia de energia. As centrais de ar-condicionado representam uma economia superior a 60%. Além de ser possível controlar a temperatura, também permite desligar a refrigeração nas áreas administrativas entre 19h e 6h.

As torneiras com água aquecida em setores como Unidades de Terapia Intensivas (UTIs), Emergências e Centro Cirúrgico utilizam uma tecnologia sustentável por meio de aquecimento solar. O HRN utiliza um sistema que aquece a água por placas solares que captam o calor do sol. A água aquecida chega ao boiler, um reservatório térmico que, além de aquecer a água, preserva sua temperatura.

CAPÍTULO

5 | GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

5.1 – LINHA DE PESQUISA



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 2021, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quantos dos colaboradores do HRN, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa

5.1 LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2021, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do HRN referente à parte documental, informações e análise do desenvolvimento das etapas dos projetos científicos, e também aos pesquisadores internos e externos explanando sobre a inserção dos projetos de pesquisa à Plataforma Brasil e finalização dos trabalhos de conclusão de curso, fortalecendo o incentivo à pesquisa.

Foram registrados 106 trabalhos científicos (94 projetos e 12 resumos para apresentação em eventos) compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 24 (22,64%) elaborados pelo HRN.

HRN 2021	PROJETOS		
	ALINHADOS	NÃO ALINHADOS	TOTAL
	12	12	24

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:

PROJETOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS HRN 2021	LINHAS	HRN
	GESTÃO EM SAÚDE	01
	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	01
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	02
	CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	08
	EDUCAÇÃO EM SAÚDE	00

| 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.

AÇÕES EDUCATIVAS POR PROGRAMAS DE TREINAMENTO	
HRN 2021	
	HOSPITAL REGIONAL NORTE
ESTRATÉGICOS	50
PRIORITÁRIOS	56
REGULAMENTADOS	26
INTEGRAÇÃO	32
DEMANDA ESPONTÂNEA	26
PRESENCIAL	174
À DISTÂNCIA	16

PARTICIPAÇÕES EM TREINAMENTOS	
HRN 2021	
	HOSPITAL REGIONAL NORTE
ESTRATÉGICOS	1.315
PRIORITÁRIOS	1.680
REGULAMENTADOS	1.071
INTEGRAÇÃO	504
DEMANDA ESPONTÂNEA	733

ÉTICA NAS REDES SOCIAIS

Com o objetivo de sensibilizar os colaboradores a uma reflexão acerca do uso das redes sociais, a assessoria de comunicação do Hospital Regional Norte (HRN) promoveu discussões sobre “Ética nas Redes Sociais” em parceria com o Centro de Estudos da Unidade. A temática foi abordada para os colaboradores da Neonatologia e do Centro de Material Esterilizado (CME) em fevereiro. A proposta surgiu de uma demanda dos próprios serviços que solicitaram uma capacitação sobre o uso das redes sociais pelos profissionais de saúde. As abordagens trazem o conceito de redes e mídias sociais, além de dados sobre os principais tipos de redes que existem atualmente. Discutiu ainda a formação de opinião a partir do advento da internet e a ética nas redes, trazendo a relação entre o público/privado e a interligação entre imagem pessoal, profissional, da profissão e da instituição.

TREINAMENTO CAPACETE ELMO

Para expandir a utilização do capacete Elmo na região Norte do Ceará, a Escola de Saúde Pública iniciou em março uma série de capacitações de profissionais de saúde para uso do dispositivo em pacientes. Os treinamentos ocorreram no Hospital Regional Norte (HRN) tendo como público-alvo enfermeiros, médicos, fisioterapeutas e engenheiros clínicos do HRN, da Santa Casa de Misericórdia de Sobral, da Unidade de Pronto-Atendimento – UPA 24h de Sobral e do Hospital de Campanha Dr. Alves.

TREINAMENTO OBSTETRÍCIA

A hemorragia é uma das principais causas de morte materna no Brasil e, em caso de emergências obstétricas, as equipes precisam estar prontas para agir imediatamente. O tempo destinado para a abordagem é um fator imprescindível para a recuperação das pacientes. Com o objetivo de treinar o manejo adequado da hemorragia pós-parto e salvar vidas, o setor de Obstetrícia do Hospital Regional Norte (HRN) promoveu um treinamento prático de simulação de hemorragia obstétrica em março. Foram 64 colaboradores da equipe treinados entre médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem. O treinamento, realizado de 8 a 12 de março, contou com conteúdos teóricos disponibilizados previamente com os conceitos acerca da hemorragia obstétrica e uma simulação realística na qual os colaboradores foram convocados à sala de reanimação para atender uma suposta paciente com hemorragia.

CAPACITAÇÃO ANEMIA FALSIFORME

O Hospital Regional Norte (HRN) capacitou em janeiro de 2021 enfermeiros para o tratamento de lesões decorrentes da anemia falciforme, doença hereditária caracterizada pela alteração dos glóbulos vermelhos do sangue. O treinamento foi voltado para profissionais que atuam na unidade do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce) em Sobral, responsável pelo acompanhamento de pacientes diagnosticados com o problema no município. O curso foi promovido pelo serviço de Estomaterapia do HRN, referência no tratamento de estomias e feridas agudas e crônicas.

BRIGADA DE INCÊNDIO

O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) do Hospital Regional Norte (HRN) promoveu um curso de formação de brigada contra incêndio. A capacitação formou novos brigadistas e reciclagem os remanescentes.

TREINAMENTO COVID-19

Estratégias de enfrentamento ao Covid-19 e técnicas de utilização de equipamentos de proteção individuais (EPI's) no atendimento a pacientes com a doença foram alguns temas que permearam os treinamentos e capacitações no Hospital Regional Norte (HRN) durante um ano de pandemia. No período de abril de 2020 a maio de 2021, foram realizadas 379 abordagens e 4026 participações de colaboradores dos vários setores. Em 2021, a conscientização sobre a correta higienização das mãos foi feita com os acompanhantes de pacientes nos setores não-Covid. A ação, realizada em maio, foi organizada pelo Centro de Estudos do HRN e o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) com o auxílio dos internos de enfermagem do Centro Universitário Inta (UNINTA).

CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Blitz de divulgação, painéis fotográficos e distribuição de panfletos foram algumas estratégias utilizadas pelos Núcleo de Gestão e Segurança do Paciente (Nugesps) dos hospitais administrados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) para divulgação da pesquisa para avaliação da Cultura de Segurança do Paciente.

TREINAMENTO DE MONITORES

O Núcleo de Segurança do Paciente (NUGESP), em parceria com a engenharia clínica do Hospital Regional Norte (HRN), e coordenações das Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) promoveu no mês de junho um treinamento em tecnovigilância relacionado ao manuseio de monitores e energização de ventiladores mecânicos. O público-alvo foi os técnicos de enfermagem, enfermeiros e fisioterapeutas dos setores UTIs Covid, UTI Adulto, Intermediária Adulto 2 e sala de recuperação pós-anestésica.

A ação fez parte do processo de implantação do protocolo de controle de alarmes e a vigilância do bom funcionamento das tecnologias como os ventiladores mecânicos. Outras ações realizadas referem-se a individualização e ampliação das tomadas e circuitos elétricos para ventiladores mecânicos, bombas de infusão e monitores.

TREINAMENTO DE DESCARTE DE RESÍDUOS

O descarte correto de resíduos é tema de treinamento lúdico realizado no Hospital Regional Norte (HRN). Os colaboradores participaram de uma abordagem prática em que puderam tirar suas dúvidas sobre o manejo correto de resíduos hospitalares infectantes, químicos, perfurocortantes ou lixo comum em junho. A ação é realizada pela comissão de resíduos sólidos do HRN em parceria com o Centro de Estudos da unidade.

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

A equipe da assistência farmacêutica do Hospital Regional Norte (HRN) iniciou no mês de julho treinamentos de Farmacovigilância em setores estratégicos do hospital. Os farmacêuticos clínicos e os estagiários de farmácia foram os responsáveis por conduzir os treinamentos em seus respectivos setores.

PALESTRA DE ÉTICA

“A ética e as relações interpessoais no ambiente de trabalho” foi o tema da palestra ministrada pelo médico pediatra e diretor executivo da Escola de Saúde e Gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), Roger Pereira Valim, para colaboradores do Hospital Regional Norte (HRN) em julho, por meio de uma plataforma de videoconferência. A palestra integrou a I Semana de Ética no HRN dentro da campanha #FoconaÉtica de 12 a 16 de julho. Durante a semana, foi realizada ainda uma blitz para divulgar o manual de ética e condutas do ISGH e fortalecer os canais de escuta do colaborador em casos de conflitos relacionais e éticos: o RH e as comissões de ética médica e de enfermagem.

PALESTRA DE ÉTICA

“A ética e as relações interpessoais no ambiente de trabalho” foi o tema da palestra ministrada pelo médico pediatra e diretor executivo da Escola de Saúde e Gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), Roger Pereira Valim, para colaboradores do Hospital Regional Norte (HRN) em julho, por meio de uma plataforma de videoconferência. A palestra integrou a I Semana de Ética no HRN dentro da campanha #FoconaÉtica de 12 a 16 de julho. Durante a semana, foi realizada ainda uma blitz para divulgar o manual de ética e condutas do ISGH e fortalecer os canais de escuta do colaborador em casos de conflitos relacionais e éticos: o RH e as comissões de ética médica e de enfermagem.

IDENTIFICAÇÃO SEGURA

A identificação correta do paciente é imprescindível para a garantia da segurança do processo assistencial. Atentos a essa necessidade, periodicamente os colaboradores dos setores assistenciais e de apoio do Hospital Regional Norte (HRN) participam de capacitações sobre o protocolo de identificação segura do paciente. Em julho, os colaboradores do eixo materno-infantil participaram de uma capacitação lúdica com o objetivo de apresentar atualizações no protocolo no que diz respeito aos pacientes de perfil obstétrico, pediátrico e neonatal.

PROTOCOLO DE ALARMES

A “fadiga de alarmes” (alarmes desnecessários) pode comprometer o atendimento a pacientes críticos, em especial nas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) e no Centro Cirúrgico. Para treinar os profissionais a manipular e controlar corretamente os equipamentos e identificar e responder aos alarmes em tempo oportuno, o Núcleo de Gestão e Segurança do Paciente (Nugesp) do Hospital Regional Norte (HRN) em conjunto com as coordenações de setor, engenharia clínica e centro de estudos promoveu um treinamento para o desenvolvimento do Protocolo de Alarmes nas UTI Adulto 1 e 2, Centro Cirúrgico e UTI Covid. O treinamento ocorreu em agosto.

6 | GESTÃO DE PESSOAS

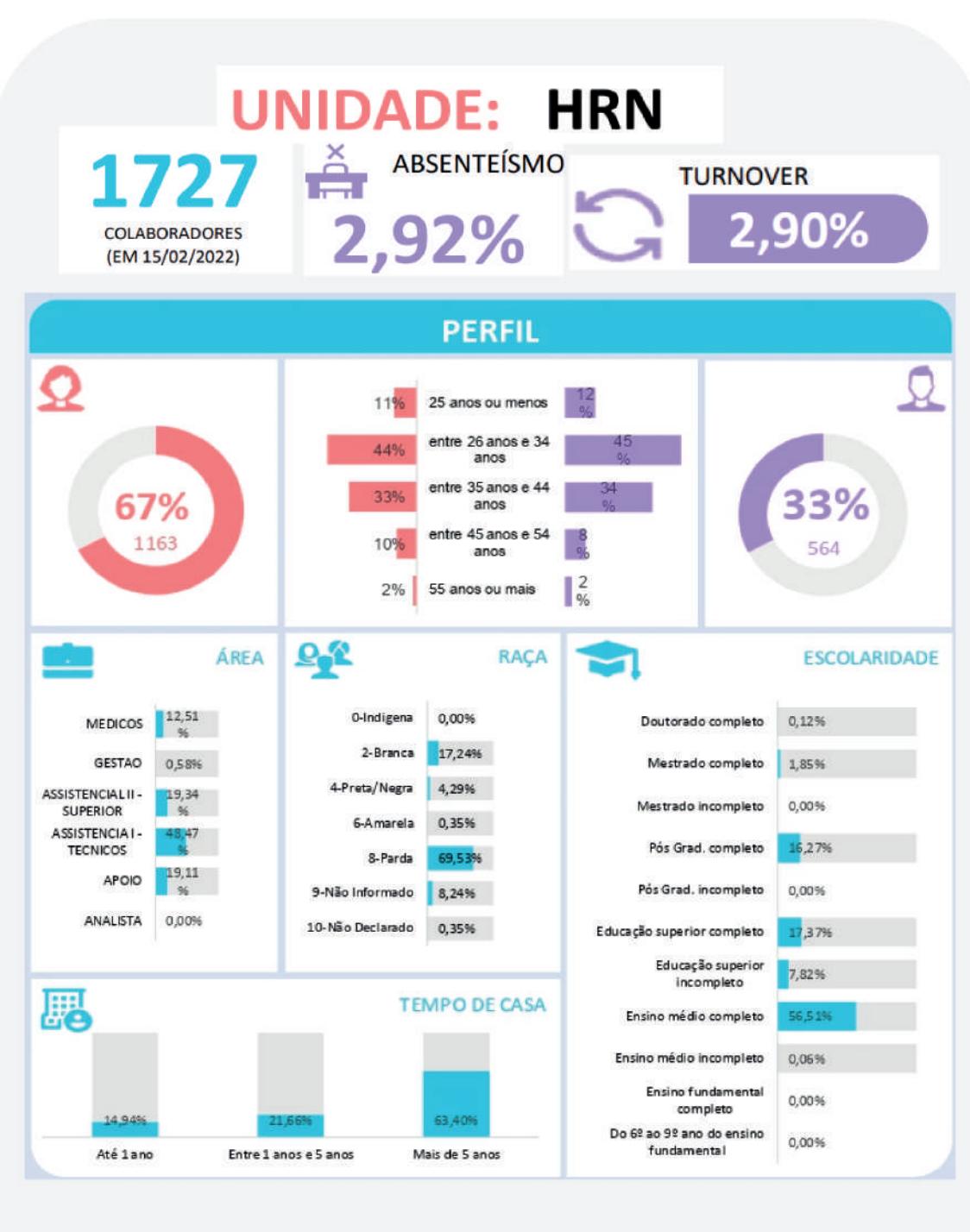
- 6.1 - PERFIL DOS COLABORADORES
- 6.2 - CAMPANHAS REALIZADAS NA UNIDADE
- 6.3 - AÇÕES DE RECONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS QUE TRABALHARAM NA PANDEMIA
- 6.4 - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (FÍSICA E MENTAL)



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 HRN



6.2 CAMPANHAS REALIZADAS NA UNIDADE

CAMPANHAS DE DOAÇÃO DE SANGUE

A Campanha de doação de sangue promovida pelo Hospital Regional Norte (HRN) em agosto superou as expectativas. O mutirão de doação de sangue em parceria com o Hemocentro de Sobral teve a expectativa de alcançar cem bolsas de sangue. Compareceram ao local 242 candidatos à doação, em especial colaboradores da unidade hospitalar, dos quais foram recolhidas 192 bolsas.

A Campanha de Doação de Sangue Natal Solidário do Hospital Regional Norte (HRN) superou as expectativas da organização e alcançou 153 bolsas de sangue com um total de 172 entrevistados. A campanha foi realizada em dezembro.

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE LEITE MATERNO

O leite materno é um alimento essencial para os bebês e traz inúmeros benefícios ao longo de toda a vida. Para fortalecer o aleitamento e a doação de leite humano, o Hospital Regional Norte (HRN) promove anualmente a Semana de Doação de Leite Materno no mês de maio. O Banco de Leite Humano (BLH) do HRN promoveu blitz internas para estimular a doação e a divulgação dos serviços do BLH.

A Campanha Agosto Dourado incentiva o aleitamento materno e trouxe como tema “Proteger a amamentação: uma responsabilidade de todos”. O Banco de Leite do Hospital Regional Norte (HRN) promoveu ações para reforçar o aleitamento materno e incentivar a doação de leite materno. Houve ainda uma campanha para a doação de frascos. Na abertura do mês, o hospital iluminou as fachadas com a cor dourada em alusão à campanha. Um ponto alto da programação foi o mamaço virtual.

Rico em nutrientes e anticorpos, o leite materno é o alimento ideal para recém-nascidos e essencial para a recuperação de bebês prematuros. Com o cenário de pandemia, o Banco de Leite (BLH) do Hospital Regional Norte (HRN) fortaleceu a doação domiciliar para reforçar os estoques.

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO AOS PROFISSIONAIS NA PANDEMIA

CARTÕES EM AGRADECIMENTO PELO TRABALHO NA PANDEMIA

Em meio às adversidades trazidas pela pandemia de Covid-19, os profissionais do Hospital Regional Norte (HRN) receberam uma dose de carinho e motivação com cartões de agradecimento feitos em scrapbook (álbum de recortes, em tradução livre). A técnica consiste em recortes e colagens, utilizando papéis, facas de corte e carimbos que, posteriormente, foram pintados com lápis de cor. Duas artistas produziram 600 cartões para distribuir aos colaboradores das unidades Covid em setembro de 2021.

6.4 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (MENTAL E EMOCIONAL)

QUALIDADE DE VIDA

Cardápios saudáveis, atendimentos psicológico e nutricional, exames de check-up e prevenção de doenças, ginástica laboral e rodas de conversa são algumas das estratégias que compõem o Programa de Qualidade de Vida do Hospital Regional Norte (HRN). A iniciativa tem como principal objetivo cuidar da saúde integral do colaborador. O programa foi elaborado por uma equipe multiprofissional que pensou estratégias para englobar o colaborador em sua totalidade.

O plano conta com algumas ações permanentes e outras volantes. De forma permanente, foram definidas estratégias para traçar o perfil epidemiológico dos colaboradores e prevenir o adoecimento. A equipe de médicos do trabalho do HRN definiu como grupo de risco prioritário os profissionais acima de 35 anos e os que têm Índice de Massa Corporal (IMC) acima de 30, o que caracteriza a obesidade grau um. Para estes, está sendo disponibilizado um conjunto de exames para diagnosticar precocemente doenças como diabetes e colesterol alto.

Além disso, o HRN faz exames como dosagem hormonal de hormônios da tireóide e PSA [Antígeno Prostático Específico] na tentativa de rastrear precocemente o câncer de próstata. Entre os exames estão hemograma completo, glicemia, colesterol total e frações, triglicerídeos, TGO e TGP, TSH e T4 livres, além de PSA para homens a partir de 45 anos de idade. O check up é solicitado junto ao exame periódico do colaborador anualmente para quem tem a partir de 45 anos e bianual para os que têm até 45 anos.

Em parceria com universidades, o HRN também promove atendimento nutricional para os colaboradores com algum grau de obesidade e ginástica laboral. Os cardápios do refeitório são pensados para oferecer saladas cruas e cozidas, alimentos funcionais, como arroz integral, além de frutas e preparações cozidas e grelhadas.

APOIO PSICOLÓGICO

Outra estratégia pensada dentro do Programa de Qualidade de Vida foi o apoio psicológico permanente a todos os colaboradores que buscarem o serviço. Há, ainda, uma oferta de acolhimento psicológico aos colaboradores enlutados. Em virtude da pandemia de Covid-19, os profissionais da assistência e do apoio hospitalar enfrentam desafios e precisam encontrar força ao lidar com casos suspeitos e confirmados da doença.

Em Sobral, no Hospital Regional Norte (HRN) foi dado início em 2021, na modalidade presencial, o atendimento aos servidores que necessitam de suporte psicológico. A ação é uma realização do Serviço de Psicologia e do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) com o apoio da direção do HRN, administrado pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH).

Para ter acesso ao serviço, é necessário entrar em contato com o SESMT para mais informações e fornecimento de dados, como nome e telefone, para que a equipe de psicologia possa realizar os agendamentos.

Com o objetivo de ouvir e valorizar o colaborador, o HRN também está promovendo rodas de conversa. Os encontros são realizados por setor, obedecendo as recomendações preventivas do Ministério da Saúde (MS) e da Sesa sobre o coronavírus. Os momentos são importantes para que os colaboradores possam partilhar relatos de desafios e alegrias neste tempo de pandemia.

CAPÍTULO

7

ENCERRAMENTO



7. ENCERRAMENTO

O relatório de gestão do ano de 2021 do Hospital Regional Norte (HRN), em Sobral, traz a apresentação dos resultados das metas e indicadores contratualizados, o desempenho econômico-financeiro, a qualidade assistencial, e outras realizações e conquistas obtidas pelo ISGH, na gestão da unidade hospitalar.

Entre os destaques, temos o número de saídas por unidade assistencial, que alcançaram 20.857, superando a quantidade programada de 14.400. Outro número importante é o de procedimentos cirúrgicos, já que realizamos 10.028, superando a programação de 8.400.

O HRN possui Acreditação com Excelência (Nível 3), atende aos princípios de níveis 1 e 2 e demonstra uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

O ano de 2021 foi marcado pela pandemia de Covid-19. O HRN foi referência no tratamento de casos graves da doença, tendo alcançado no ano 108 leitos de UTI Covid e 111 leitos de Clínica Covid.

No decorrer do ano de 2021, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do HRN, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.