

RELATÓRIO DE GESTÃO



HOSPITAL
REGIONAL
NORTE



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

SUMÁRIO

Mensagem do diretor
Sobre o relatório

Capítulo 1. Apresentação.....	05
1.1. Quem Somos.....	06
1.2. Missão, Visão, Valores e Propósito.....	06
1.3. Mapa Estratégico.....	06
1.4. Diretoria executiva da unidade.....	08
Capítulo 2. Performance.....	09
2.1 Indicadores Contratuais.....	10
2.2 Estratégicos.....	11
2.3 Resultados Econômico-Financeiro.....	12
2.4 Certificações.....	13
3.1 Ouvidoria Perfil dos Manifestantes	14
3.2 Ações Socioambientais	16
Capítulo 4. Geração de conhecimento.....	17
4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa.....	18
4.2 Educação Permanente.....	19
4.3 Estágios.....	20
Capítulo 5. Gestão de pessoas.....	22
5.1 Perfil dos colaboradores.....	23
5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação.....	24
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador (Mental e emocional).....	26
5.4 Campanhas institucionais.....	26
Capítulo 6. Considerações Finais.....	27

MENSAGEM DO DIRETOR

O Hospital Regional Norte (HRN) celebrou 10 anos de sua inauguração em janeiro deste ano de 2023. A unidade é referência para casos de média e alta complexidade. E precisamos ressaltar que é fundamental para a saúde pública do Estado a garantia de termos uma unidade da complexidade do HRN na Região Norte. São 459 leitos distribuídos numa área de 55 mil m² construída, o que o configura em suas dimensões como o maior hospital do interior do Nordeste brasileiro. Além da complexidade estrutural e territorial, logicamente, temos toda uma assistência especializada.

O Hospital Regional Norte é um hospital de portas abertas nas suas emergências adultas e pediátricas, referência para urgência e emergências clínicas e cirurgias aqui para 55 municípios, referência no seu Centro de Atenção à Saúde Reprodutiva da Mulher, referência também no atendimento a casos de AVC.

Acreditado com excelência pela ONA, o HRN é uma unidade de saúde que promove a assistência com qualidade, alcançando a dignidade das pessoas, das famílias que aqui buscam suas recuperações.

O hospital vem, ao longo desse tempo, ganhando maturidade e se estruturando cada vez mais para atender às necessidades da população da Região Norte. É momento de parabenizar toda a equipe do Hospital Regional Norte. Nós temos mais de 1700 pessoas que diretamente se empenham com suas atividades, para que nós tenhamos esse resultado.

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. Nosso objetivo é ampliar a assistência à população, ofertando cada vez mais serviços.



Carlos Hilton
DIRETOR GERAL - HRN

SOBRE O RELATÓRIO

Em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual n.º 12.781/97, apresentamos o presente relatório visando 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 2023, no âmbito da Unidade Hospitalar 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.

Apresentamos o resultado da gestão e das atividades desenvolvidas na unidade, com base nas metas de produção e nos indicadores pactuados no Contrato de Gestão, firmado entre a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), além de outros destaques e realizações ocorridas no decorrer do ano de 2023.



APRESENTAÇÃO

CAPÍTULO 1

1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Regional Norte, unidade hospitalar de média e alta complexidade, é apresentado neste capítulo por meio da sua missão, visão, valores e propósito que representam a base do planejamento e direcionamento da unidade, estabelecendo os objetivos a serem alcançados, mais os valores a serem seguidos pelos colaboradores.

1.1. Quem Somos

Maior hospital em área do interior da Região Nordeste e referência no atendimento a casos de média e alta complexidade, o Hospital Regional Norte (HRN), do Governo do Ceará, administrado pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), celebrou dez anos de funcionamento em janeiro de 2023. Inaugurado em 2013, o hospital já superou 500 mil atendimentos nas Emergências Adulto e Pediátrica. O HRN conta com cerca de 2000 colaboradores entre celetistas, cooperados, terceirizados e pessoas jurídicas.

Segundo hospital de nível terciário construído pelo Governo do Ceará no interior, desde 2013 o HRN atende a população de aproximadamente 1,6 milhão de pessoas dos 55 municípios que integram a zona norte. O HRN é o maior hospital do interior da Região Nordeste, com mais de 54 mil m² de área construída. O hospital fica em Sobral, na Avenida John Sanford, 1500, bairro Junco. Com capacidade operacional de 459 leitos de observação e internação, a unidade é constituída por serviços finalísticos, de apoio e gerenciais, e oferece assistência 24 horas em urgência e emergência em diferentes especialidades. Até dezembro de 2023, o HRN já superou 85 mil procedimentos cirúrgicos, 93 mil atendimentos ambulatoriais, 15 mil partos e mais de cinco milhões de exames de imagem e laboratoriais. O equipamento é referência para urgências e emergências pediátricas, clínicas e cirúrgicas em adultos e em atendimento de pacientes vítimas de acidente vascular cerebral (AVC) – casos agudos e subagudos. O complexo é modelo em Clínicas Médica, Cirúrgica, Obstétrica e Pediátrica; Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) Adulto, Pediátrica e Neonatal; Unidades de Cuidados Intermediários e de Cuidados Especiais Adulto. O hospital possui, ainda, leitos de Neonatologia e o Centro de Apoio à Saúde Reprodutiva da Mulher (CASRM) para assistência obstétrica de pacientes encaminhadas pela Central Estadual de Regulação ou vinculadas a serviços parceiros como a Policlínica de Sobral e o Centro de Especialidades Médicas (CEM), além de contar com um Banco de Leite Humano.

Acreditado com Excelência

Em 2019, o HRN recebeu o certificado de Acreditado com Excelência – Nível 3, da Organização Nacional de Acreditação (ONA). A acreditação no mais alto nível da instituição reflete que o HRN cumpre padrões de qualidade e segurança do paciente, tem padrões de gestão integrada e demonstra uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional. No início de 2021, o HRN iniciou o primeiro programa de Residência Médica para capacitação de novos especialistas nas áreas de Terapia Intensiva, Ginecologia/Obstetrícia, Pediatria, Clínica Médica e Medicina de Emergência. A iniciativa integra o Programa Ampliars – Ampliação e Regionalização das Residências em Saúde, cuja proposta é qualificar a força de trabalho da Saúde no interior cearense. O projeto é uma parceria da Sesa com a Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE). Em maio de 2022, o hospital passou a integrar a experiência Lean nas Emergências, do governo federal. Em seu sexto ciclo, o projeto visa a melhorar a capacidade dos serviços de urgência e emergência, otimizando a rotatividade de leitos.



1.2. Missão, Visão, Valores e Propósito



HOSPITAL REGIONAL NORTE

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. Mapa Estratégico

HOSPITAL REGIONAL 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 usuário, a sociedade e a rede [R1; A4]
- 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 [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

- Melhorar a experiência do usuário no processo do cuidado [R1]
- Contribuir para o fortalecimento da rede regional de atenção à saúde afim de garantir o acesso [R1; R2; R3; R4]
- Alcançar resultados de excelência do cuidado ao usuário [R1; R2; R3; R4]

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]

1.4. Diretoria executiva da unidade



Carlos Hilton Albuquerque

DIRETOR GERAL - HRN



Juliana Mendes Gomes

DIRETORA DE GESTÃO E ATENDIMENTO HOSPITALAR



Aline Valeriano Moura Cordeiro

DIRETORA DE PROCESSOS ASSISTENCIAIS



Evandro Aguiar Azevedo

DIRETOR CLÍNICO



PERFORMANCE

CAPÍTULO 2

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.

2.1 Indicadores contratuais de desempenho

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.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO					
	1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	Conceito
HRN	9,45	10	10	10	Atingiu plenamente o desempenho esperado.

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

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

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.

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.

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.

Número de procedimentos cirúrgicos

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

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.

Percentual de procedimentos cirúrgicos registrados e aprovados no sih

Este indicador avalia o registro e aprovação dos procedimentos cirúrgicos informados pela unidade no sistema DATASUS.

Percentual de consultas ambulatoriais registrados e aprovados no sia

Este indicador avalia o registro e aprovação das consultas ambulatoriais informadas pela unidade no sistema DATASUS.

Número de consultas ambulatoriais

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

Taxa de reinternação não eletiva

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.

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 menor incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.

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.

2.3.Resultados Econômico-Financeiro

Despesas		Ano 20232
Pessoal	Pessoal	R\$ 149.225.225,83
	Sub-total A	R\$ 149.225.225,83
Operacional	Operacional - Bloco 1	R\$ 87.691.120,86
	Medicamentos	R\$ 14.749.008,35
	Material Médico Hospitalar/Odonto	R\$ 8.596.250,44
	Material de Órtese e Prótese	R\$ 2.887.573,95
	Serviços de Apoio Diagnóstico (SADT)	R\$ 9.847.566,03
	Serviços Médicos/Assistenciais	R\$ 25.588.743,79
	Serviço de Cooperativa	R\$ 15.703.213,37
	Gases Medicinais	R\$ 4.924.526,99
	Alimentação	R\$ 5.394.237,94
	Operacional - Bloco 2	R\$ 34.848.139,99
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV. E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 10.509.856,57
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 3.930.395,30
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 1.764.608,96
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R\$ 1.714.192,98
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 3.384.772,70
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 1.822.567,20
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 2.497.256,91
	TRANSPORTE	R\$ 481.816,67
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 2.005.612,59
	DESPESAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R\$ 482.909,21
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 5.669.636,44
PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS		
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 243.183,76	
DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO	R\$ 341.246,21	
	Sub-total B	R\$ 122.539.260,85
	Total de Despesas	R\$ 271.764.486,68

Recursos	Ano 2023
CTR de Gestão/Aditivos	R\$ 67.347.283,41
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição	-R\$ 5.812.823,74
DOAÇÕES	R\$ 2.679.088,76
Outras Receitas	R\$ 2.379.946,04
	Total
	R\$ 266.593.494,47

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, mediante 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).

O HRN recebeu a avaliação de manutenção em agosto de 2023, e manteve o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3). A unidade manteve-se, em 2023, como parte da Rede Sentinela. No mesmo ano a unidade foi contemplada com Alta Conformidade na Avaliação Nacional das Boas Práticas de Segurança do Paciente, cujo objetivo é contribuir para o cuidado em saúde, prevenindo e reduzindo ocorrências de incidentes (ANVISA). Ainda em 2023, o laboratório do HRN foi certificado com Excelência pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ). O Governo do Estado, por meio da Secretaria da Saúde, reconhece a relevante contribuição da coordenação do Banco de Leite Humano do HRN, na conscientização da importância da amamentação para a saúde e bem-estar de mães e crianças cearenses. Em outubro, a unidade de AVC foi contemplada no Programa Angels com o Selo Platinum. O prêmio reconhece e honra o comprometimento de profissionais e hospitais comprometidos em qualificar o atendimento ao AVC, estimulando uma cultura de monitoramento de indicadores.

Principais certificações obtidas pelo HRN





OUVIDORIA

CAPÍTULO 3

3.1 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 visando 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 por meio de e-mail, telefone, caixas de coleta, Ouvidoria Geral do SUS e Ouvidoria do Estado.

Atendendo ao Decreto 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, todas as manifestações são registradas e encaminhadas para a área técnica através da plataforma da Ouvidoria do Estado - Ceará Transparente. Após o recebimento e análise da resposta da área técnica, a Ouvidoria encaminha a informação ao cidadão finalizando o processo.

Durante o ano de 2023 foram registradas 976 manifestações na Ouvidoria do HRN. As reclamações representaram 55% da demanda, os elogios 40%, as solicitações 2%, sugestões 2% e as denúncias 1%.

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. De acordo com as manifestações registradas, 69% dos usuários correspondem ao sexo feminino e 25% ao sexo masculino. As manifestações cujo sexo não foi identificado correspondem a 6% da demanda.

IDADE - No que corresponde à idade dos cidadãos, em 55% das manifestações não foi possível obter a informação sobre a faixa etária. Nas situações onde foi possível obter tal informação, 29% possuem idade entre 31 e 60 anos; 13% entre 19 e 30 anos; 2% acima de 60 anos; e 1% são menores de 18 anos. Dentre estes, destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos na faixa etária de 31 a 60 anos.

ESCOLARIDADE - Em apenas 234 manifestações foi possível coletar a informação referente ao grau de escolaridade do cidadão. Destes, 61% são graduados, 24% possuem o ensino médio, 6% são pós-graduados, 6% possuem o ensino fundamental e 3% não são alfabetizados. Destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos que possuem escolaridade de nível superior.

Ações desempenhadas pela Ouvidoria nas Unidades

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

Ações Socioambientais

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 substituiu 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 Intensiva (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.

Em 2023, iniciamos o processo de reconhecimento e diagnóstico para ações sobre os resíduos de potencial reciclável. Com isso, mudanças na rotina de coleta foram estabelecidas e a progressão do numerador foi significativa passando de cerca de 900 kg para 2 toneladas. Outros projetos também começaram a ser pensados e estudados como biofilia hospitalar e iniciado contato para parcerias importantes na gestão ambiental com instituições como Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) e Agência Municipal do Meio Ambiente (AMA).



GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

CAPÍTULO 4

4. Geração de conhecimento

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 HRN, 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 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.

Quadro 01

Distribuição de registros de trabalhos científicos conforme alinhamento com linhas estratégicas institucionais.

UNIDADES	TOTAL TRABALHOS	ALINHADOS	NÃO ALINHADOS
HRN	32	26	06

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

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
HRN	02	06	08	04	04

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

Número de ações por programa de treinamento e por abordagem realizada

UNIDADE	AÇÕES POR PROGRAMA DE TREINAMENTO					AÇÕES POR ABORDAGEM	
	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÃO	ESPONTÂNEOS	PRESENCIAL	À DISTÂNCIA
HRN	23	63	38	26	85	179	56

Número de participações por programa de treinamento

UNIDADE	PARTICIPAÇÕES NO TREINAMENTO				
	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÃO	ESPONTÂNEOS
HRN	1183	1779	1105	110	1827

4.3 Estágios

Distribuição das vagas de ESTÁGIOS NÃO OBRIGATÓRIO por unidade e área

HRN	HRN
Nutrição	05
Farmácia	09
Fonoaudiologia	03
Psicologia	02
Total	19

Quadro 1: Consolidado de vagas de ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS HRN

RESIDÊNCIA	Cursos	TOTAL ANUAL
INTERNATO	Residência Médicas Externas	182
	Residência Multiprofissional	76
	Total	258
ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS	Medicina Internato	1019
	Fisioterapia	108
	Nutrição	30
	Psicologia	28
	Fonoaudiologia	24
	Enfermagem	484
	Tec. de Enfermagem	20
	Tec de Informática	10
	Tec.de Seg. Do Trabalho	08
	Medicina práticas	1529
	Biomedicina	14
	Pós Graduação	30
Total	1.819	

Quadro 2: Distribuição de vagas de residência no HRN

Quantitativo de vagas de residência no ISGH	HRN
Residências Médica do ISGH	26
Residências Multiprofissionais	0
Total de vaga por Unidade	17

Quadro 3 - Visão GERAL de todas AS RESIDÊNCIAS JUNTAS (cenário ampliado)

Vagas Residência Discriminadas	HRN
Clínica médica	08
Pediatria	07
Cirurgia Geral	0
UTI Neo	0
UTI Ped	0
UTI Adulto	03
Radiologia	0
Emergência	02
Gineco Obstetrícia	06
Multiprofissionais próprias	0
Totais de vagas - ISGH	26
Residências Médica - Programas Externos	182
Residência saúde da família e comunidade – ESP /UPAs	0
Residências Multiprofissionais Externas	76
Total de vaga por unidade	284

Quadro 4: Distribuição de vagas por programa de residência médica HRN

Vagas Residência Discriminadas HRN	R1	R2	R3	Totais de vagas
Clínica Médica	04	04	00	08
UTI	02	01	00	03
Pediatria	02	02	03	07
Ginecologia e Obstetrícia	02	02	02	06
Emergência	02	00	00	02
Totais de vagas (início em 2021)	12	09	05	26



GESTÃO DE PESSOAS

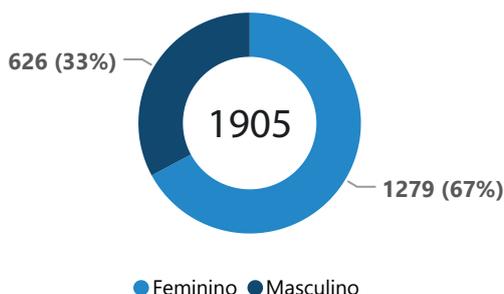
CAPÍTULO 5

5. Gestão de pessoas

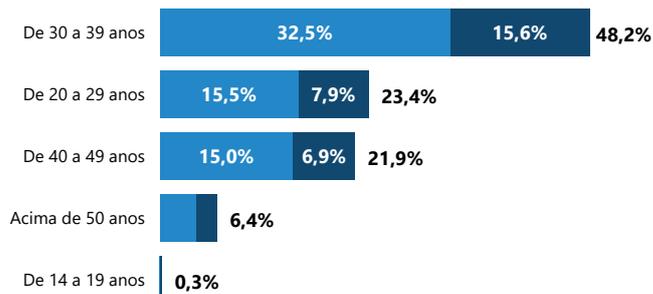
A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para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

5.1 Perfil dos colaboradores

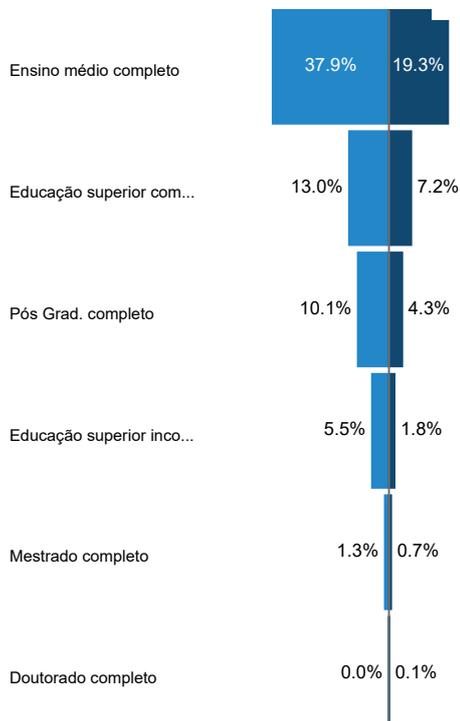
Quantidade por Gênero



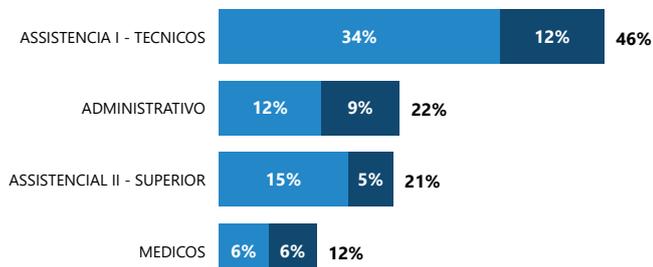
Faixa Etária



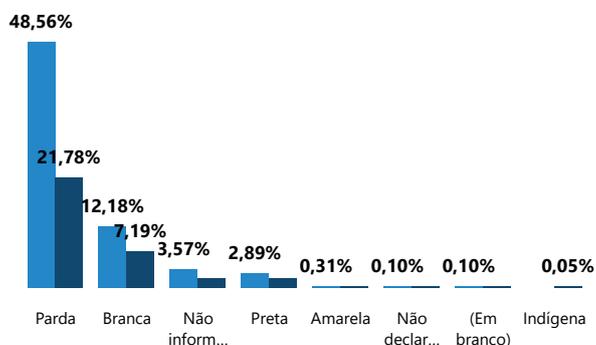
Escolaridade



Representatividade por Área



Cor-Raça



5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação (Capacitação de Gestores)

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

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

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

O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a Alta Gestão teve carga horária total de 40 horas. O Programa de Desenvolvimento de Líderes direcionado à Média Gestão do ISGH, composta por Gerentes, Coordenadores, Supervisores e Assessores, deu-se início em Julho de 2023. O programa foi desenvolvido mediante dois eixos que se complementam e se integram: liderança e gestão. No eixo da liderança, destaca-se a essência do papel do líder como catalisador de mudanças e um guia inspirador para suas equipes. No eixo da gestão, concentra-se em três aspectos vitais: gestão da mudança, gestão de processos e gestão da rotina diária.

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

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

Número de líderes treinados no HRN	Taxa de adesão por unidade
17	61%

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
HRN	14	15	30	19	39	6	37	28	16	8	14	14

5.3 Saúde e Segurança do Colaborador (mental e emocional)

UNIDADE		
HRN		
QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA	QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS
180	104	2770
QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS	QUANT. PSA REALIZADO	QUANT. SWABS REALIZADO
290	0	213
QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL	QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA	QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS
97	111	0

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

Campanhas institucionais

HRN	HRN ABRIL VERDE - MÊS ABRIL
	CAMPANHA DE VACINAÇÃO - MÊS ABRIL E MAIO
	MAIO LARANJA - MÊS MAIO
	AGOSTO DOURADO - MÊS AGOSTO
	SETEMBRO VERDE - MÊS SETEMBRO
	PÔR DO SOL MUSICAL - MÊS OUTUBRO
	NOVEMBRO ROXO - MÊS NOVEMBRO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

CAPÍTULO 6

6. Considerações finais

O relatório de gestão do ano de 2023 do Hospital Regional Norte (HRN), em Sobral, traz a apresentação dos resultados das metas e indicadores contratualizados, a qualidade assistencial, o desempenho econômico-financeiro e outras realizações e conquistas obtidas pelo ISGH, na gestão da unidade hospitalar.

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.

Enfatizamos a expertise da unidade em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados. Na nota média global de desempenho, o HRN atingiu plenamente o desempenho esperado. Também ressaltamos que as metas foram cumpridas mediante eficiência operacional.

No decorrer do ano de 2023, 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.



● 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 [R1; A4]
- 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 [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

- Melhorar a experiência do usuário no processo do cuidado [R1]
- Contribuir para o fortalecimento da rede regional de atenção à saúde afim de garantir o acesso [R1; R2; R3; R4]
- Alcançar resultados de excelência do cuidado ao usuário [R1; R2, R3; R4]



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]

