HOSPITAL
REGIONAL
DO SERTÃO
CENTRAL

RELATÓRIO DE GESTÃO

HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

2020

HRSC 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, Valores e Propósito 05

1.3 - Diretoria Executiva do HRSC 05

1.4 - Mapa Estratégico 06

2. Cap2 | Performance ____ 08

2.1 - Indicadores Contratuais 08

2.2 - Indicadores Estratégicos 09

2.3 - Desempenho Econômico-Financeiro 09

2.4 - Certificações 10

3. Cap3 | Pandemia Coronavírus ____ 13

3.1 - Ações em Destaque Covid-19 13

4. Responsabilidade Social ____ 17

4.1 - Ouvidoria 17

4.2 - Ações Socioambientais (Sustentabilidade, Consumo Consciente) 18

5. Geração de Conhecimento ____ 21

5.1 - Linha de Cuidado 21

6. Gestão de Pessoas ____ 23

6.1 - Perfil dos Colaboradores do HRSC 23

6.2 - Campanhas Realizadas pela Unidade 24

6.3 - Saúde e Segurança do Colaborador 25

7. Encerramento ____ 29

Mensagem da Diretoria

O ano de 2020 foi marcado por uma inesperada pandemia que pegou de surpresa todo o planeta com um vírus, transmitido mais facilmente entre aglomerações, e altamente letal. Foi um ano desafiador para a saúde pública como um todo.

Neste contexto, o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) também esteve inserido num cenário abstruso. Como unidade de referência para 21 municípios, servindo a cerca de 600 mil habitantes, e em meio a reorganização do período de pandemia, atendendo também pacientes da capital e de outras macrorregiões, vivemos dias extremos, mas também de êxito.

Tendo a responsabilidade e o tratamento de excelência conferido aos serviços de saúde, atravessamos o ano perdendo, mas também salvando muitas vidas. Reorganizamos fluxos, métodos, criamos novas estratégias e ao final, depois de um período tempestivo, podemos dizer que saímos vitoriosos.

O sorriso de que saia daqui ao voltar pra casa, era a certeza de que realizamos um trabalho exitoso, mérito que se confirmou com a acreditação da instituição espanhola Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), que em 2020 deu ao HRSC o nível ótimo, colocando-o num seleto grupo de hospitais do mundo e sendo o único do Brasil a possuir essa credencial.

Como bem disse nosso diretor-geral Marcelo Theophilo “é a qualidade no serviço oferecido à população, a pauta principal que confere ao HRSC esse título”, e que reforça a certeza, comprovada ao longo dos nossos quatro anos de existência, que é o sertanejo aquele que mais ganha com a certificação, “pois sabe que tem, aqui em Quixeramobim, um padrão de atendimento reconhecido internacionalmente”.

Conseguimos realizar ações que estavam previstas como parte de nosso plano de perspectivas e metas até 2023, nos consagramos como unidade de respaldo na condução do paciente, conferindo a ele tratamento e acolhimento de primeiro mundo, e criamos novas metodologias que viveriam, mais tarde, instrumento de pesquisa em aprofundamento e inovação.

Este relatório é a síntese do que de mais importante realizamos desde 2017 até aqui, fazendo do Hospital um “gigante” no meio do sertão cearense.

Marcelo Teóphilo Lima
Diretor Geral do Hospital Regional Sertão Central

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 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, na gestão da unidade hospitalar Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), que compõe a Rede de Saúde do Estado do Ceará como prática de transparência para nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa e a sociedade.

O Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretaria 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 necessário ao pleno funcionamento do Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), estipulando metas e indicadores de resultados.

Primordialmente, o objetivo deste relatório é apresentar o resultado das metas dos indicadores contratualizados, o desempenho econômico-financeiro e demais realizações e conquistas obtidos pelo ISGH no decorrer de 2020 na gestão do HRSC.

Capítulo 1

Apresentação

Localizado em Quixeramobim com 17.696,13 m² de área construída, O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) iniciou suas atividades no dia 26 de setembro de 2016, com um perfil de assistência a casos de alta complexidade, beneficiando cerca de 631 mil habitantes 20 municípios da Macrorregião de Saúde do Sertão Central com 222 leitos. Com o processo de regionalização da saúde, a unidade tem se tornado referência em casos de Acidente Vascular Cerebral (AVC), Cirurgia Geral, Traumatologia, Clínica Médica e Terapia Intensiva.

1. APRESENTAÇÃO

Localizado em Quixeramobim com 17.696,13 m² de área construída, O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) iniciou suas atividades no dia 26 de setembro de 2016, com um perfil de assistência a casos de alta complexidade, beneficiando cerca de 631 mil habitantes 20 municípios da Macrorregião de Saúde do Sertão Central com 222 leitos. Com o processo de regionalização da saúde, a unidade tem se tornado referência em casos de Acidente Vascular Cerebral (AVC), Cirurgia Geral, Traumatologia, Clínica Médica e Terapia Intensiva.

1.1 QUEM SOMOS

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), localizado no município de Sobral, é o maior hospital do interior O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) é o terceiro hospital regional no interior do Estado do Ceará, aspirado pelo Governo do Estado para atender à população da macrorregião do Sertão Central.

Estrategicamente localizado na cidade de Quixeramobim, o hospital foi projetado para beneficiar cerca de 630 mil habitantes dos 20 (vinte) municípios que compõe a região - Aiuaba, Arneiroz, Banabuiú, Boa Viagem, Canindé, Caridade, Choró, Ibaretama, Ibicuitinga, Itatira, Madalena, Milhã, Parambu, Paramoti, Pedra Branca, Quixadá, Quixeramobim, Senador Pompeu, Solonópole e Tauá.

Tendo iniciado as atividades assistenciais em dezembro de 2016, sob gestão do ISGH, o perfil de atendimento do HRSC evoluiu gradativamente, e, nestes 03 (três) anos de funcionamento, a unidade hospitalar já é referência em atendimento e qualidade.

Em 2019, o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) prestou serviço de saúde de média e alta complexidade a população 24h por dia, através da referência realizada pela Central de Regulação do Estado do Ceará, nas áreas Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, AVC Agudo, AVC Subagudo, Traumato-ortopedia, UCE Adulto, UTI Adulto, UCI Neonatal e UTI Neonatal.

O HRSC finalizou o ano com capacidade de 211 leitos operacionais, distribuídos em: Clínica Médica, UCE Adulto, Clínica Cirúrgica, Traumato-ortopédica, AVC Agudo, AVC Subagudo, UTI Adulto, UCI Neonatal, UTI Neonatal, Enfermaria Canguru, Clínica Obstétrica e Centro de Parto Normal. O bloco cirúrgico é composto de 03 (três) salas centro cirúrgico e 05 (cinco) de salas de recuperação, e o atendimento ambulatorial dispões de 03 (três) consultórios e 01 (uma) sala de procedimentos. Além disso, a Unidade possui centro de diagnóstico para realização de análises clínicas e exames de imagem.

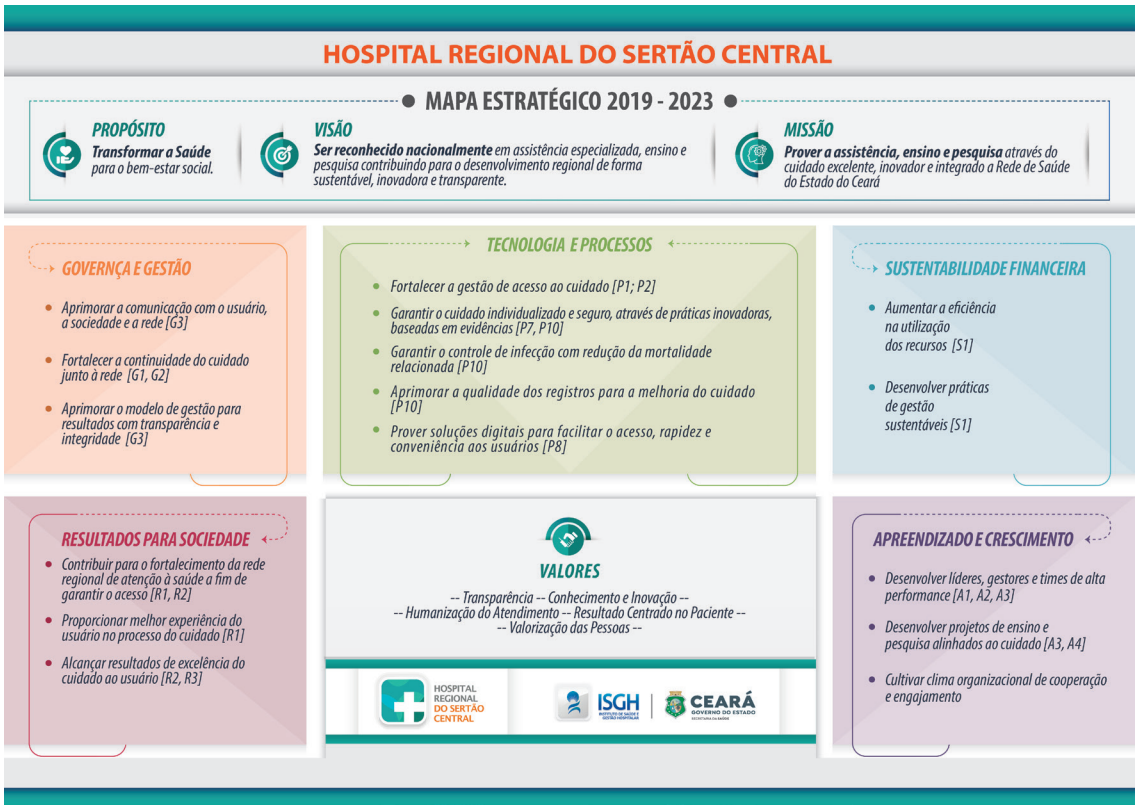
Na gestão da unidade HRSC, o ISGH emprega o modelo de gestão com foco na melhoria contínua da terapêutica, buscando promover inovações na gestão da saúde, e utilizar os recursos públicos disponíveis com responsabilidade e transparência, no constante ao fortalecimento nos princípios de compliance e accountability.

1.2 - NOSSA MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - DIRETORIA EXECUTIVA DO HRSC:

Marcelo Theophilo Lima | Diretoria Geral
Cristiano Oliveira Rabelo | Diretoria de Processos Assistenciais
Alayanne Menezes da Silveira | Diretoria de Gestão e Atendimento Hospitalar (até FEV.2020)
Elisfábio Brito Duarte | Diretoria de Gestão e Atendimento Hospitalar (a partir de MAR.202)

1.4 - MAPA ESTRATÉGICO



Capítulo **2**

Performance

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

O ISGH com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no exercício de 2020, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da divulgação dos resultados assistenciais e econômico-financeiros auferidos na gestão de recursos públicos provenientes dos Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos no Hospital Regional do Sertão Central (HRSC).

RelGest | 2020

Hospital Regional do Sertão Central

[Páginas 08 a 11]

2. PERFORMANCE

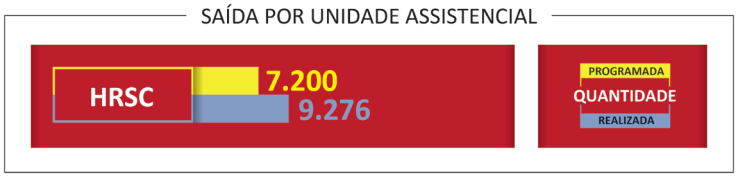
Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrente da parceria firmada entre Administração Pública e as Organizações Sociais de Saúde. Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia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

O ISGH com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no exercício de 2020, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da divulgação dos resultados assistenciais e econômico-financeiros auferidos na gestão de recursos públicos provenientes dos Contratos de Gestão firmados com o Estado do Ceará para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos no Hospital Regional do Sertão Central (HRSC).

2.1 INDICADORES CONTRATUAIS

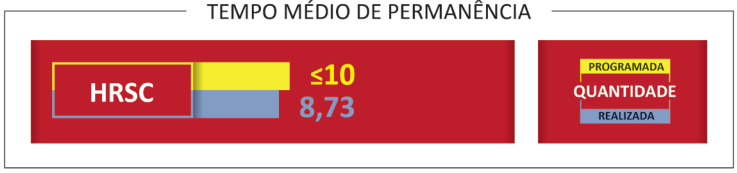
SAÍDA POR UNIDADE ASSISTENCIAL

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.



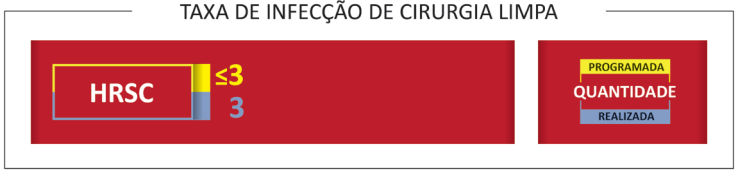
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

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



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

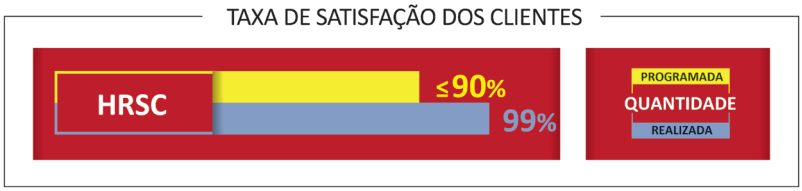
Os atendimentos ambulatoriais realizados nas unidades hospitalares geridas pelo ISGH são classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”:

DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

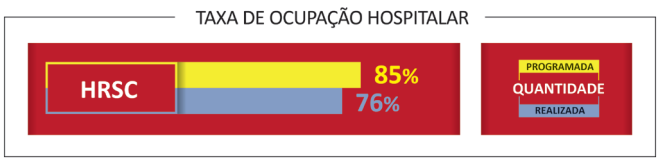
O indicador avalia a eficácia das ações desenvolvidas com vistas à redução da incidência e da gravidade das infecções hospitalares

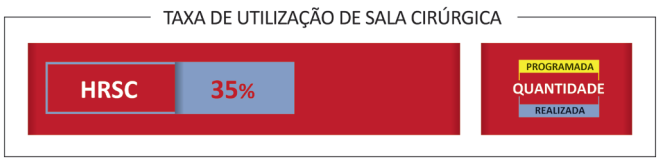
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

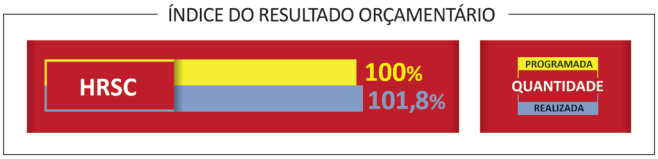
A realização da pesquisa de satisfação permite a abertura do diálogo entre a gestão do hospital e a sociedade, a quem se destinam os serviços das Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH, possibilitando uma menor incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.



2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS







2.3 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2020, para a operacionalização da unidade HRSC foi necessária a realização de despesas no montante de R$ 133.111.960,62, sendo 49,4% de despesas com PESSOAL e 50,6% de despesas OPERACIONAIS.

DESPESAS		ANO 2020
PESSOAL	PESSOAL	R$ 65.736.577,13
	SUB-TOTAL A	R$ 65.736.577,13
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R$ 52.653.183,58
	MEDICAMENTOS	R$ 6.592.421,66
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R$ 6.745.167,59
	MATERIAL DE ÓRTESE E PRÓTESE	R$ 635.445,76
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R$ 4.329.371,78
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R$ 20.787.062,00
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R$ 9.813.090,42
	GASES MEDICINAIS	R$ 784.616,81
	ALIMENTAÇÃO	R$ 2.966.007,56
	Operacional - Bloco 2	R$ 14.722.199,91
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO	R$ 3.956.493,52
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R$ 1.904.600,37
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R$ 1.035.869,33
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R$ 2.698.987,72
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R$ 752.738,51
	ALMOXARIFADO/ MAT DE CONSUMO	R$ 778.956,73
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R$ 1.312.517,33
	TRANSPORTE	R$ 294.359,93
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R$ 1.273.113,16
	DESPESAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R$ 58.670,35
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R$ 376.609,06
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R$ 279.283,90
	SUB-TOTAL B	R$ 67.375.383,49
	TOTAL DESPESAS	**R$ 133.111.960.62**

2.4 CERTIFICAÇÕES

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) conquistou, em dezembro de 2020, a acreditação internacional de Nível Ótimo pela Agência de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA). Esse título tornou o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) reconhecido pelo seu pioneirismo em oferecer ao usuário, atendimento e serviços com padrão de excelência. O HRSC foi o oitavo do mundo a ser reconhecido com a certificação.

Essa etapa é um processo marcante, importante e ressalta a relevância do Hospital por diversos fatores. Somos uma unidade terciária de saúde pública, erguida bem no coração do sertão central cearense, a oferecer ao cliente um atendimento reconhecido internacionalmente pela sua qualidade, dada a sua capacidade de realizar um trabalho de eficiência.

O PREPARO DA UNIDADE PARA CERTIFICAÇÃO

O HRSC recebeu a visita de representantes da Agência em dezembro de 2020, e os avaliadores analisaram a qualidade dos serviços prestados e as práticas adotadas pelo Hospital00 para garantir a segurança dos pacientes. Mas até a chegada da equipe e a concretização do reconhecimento, colaboradores e gestores se mobilizaram numa operação de trabalho marcada pelo empenho e pela responsabilidade.

Tudo teve início em setembro de 2019 quando o HRSC, apoiado pelo ISGH corporativo, decidiu pleitear a acreditação internacional, com vistas a ser o primeiro hospital público da América Latina acreditado por uma metodologia europeia. Como resultado de sua atitude pioneira, o HRSC foi homenageado pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES) em outubro daquele ano, no Fórum ISGH de Excelência em Gestão e Saúde.

O presidente do ISGH, Dr. Flávio Deulefeu, reconheceu a bravura do HRSC. "Esse é um momento de vitória do Estado por ter uma unidade de saúde realizando esse trabalho pioneiro. Nós sabemos como é difícil, um hospital no interior do sertão cearense poder possibilitar um atendimento de excelência a nível europeu é uma conquista de grande relevância para a população. Mas nós só conseguiremos esse reconhecimento com a ajuda de todos os colaboradores que fazem o HRSC", disse o presidente do ISGH.

A unidade iniciou então seu processo de acompanhamento educacional junto ao IBES, instituição acreditadora que representa a ACSA no Brasil, e que apoiou o HRSC durante o ano anterior à visita de certificação. A unidade recebeu, mensalmente, durante o ano de 2020, um avaliador do IBES que orientou sobre a metodologia internacional, a plataforma online para inserir as evidências e facilitou sobremaneira o processo de preparo para a visita de certificação.

A MOBILIZAÇÃO DA EQUIPE

O trabalho em equipe, mobilizando todos os setores, que começava dali em diante, é um registro importante na história do Hospital. Reuniões e treinamentos tiveram início em 2019 e se seguiram por todo o ano de 2020, abordando diversos eixos e questões para trabalhar a melhoria contínua dos serviços ofertados à população.

Foram formados processos educativos para sensibilizar os colaboradores em torno da certificação, capacitação com grupos internos de auditores, treinamentos e apresentações de protocolos diversos a serem implantados pelas unidades, e até encontros virtuais para apresentar o passo a passo da Acreditação Acsa, como o meeting da qualidade, um encontro semanal que aconteceu por 4 semanas consecutivas e contou com participação em massa dos colaboradores.

CERTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Nos dias 8 e 9 de dezembro, os avaliadores estiveram no Hospital e durante os dois dias, verificaram os processos de gestão, de assistência e de apoio em todos setores do hospital. O resultado veio ainda em dezembro do mesmo ano: o HRSC conquistou a certificação ótimo da ACSA tornando-se uma referência em qualidade e excelência nos serviços prestados à sociedade.

O modelo de avaliação tem como objetivo a melhoria contínua da qualidade do serviço de saúde. É a única metodologia de acreditação europeia no Brasil. A certificação no modelo ACSA é entendida como um processo através do qual é observada e reconhecida a maneira com que os cuidados de saúde que prestamos aos cidadãos respondem ao modelo de qualidade, com o objetivo de favorecer e promover a melhoria contínua em organizações de saúde.

ALÉM DA ACSA O HRSC POSSUI OUTRAS CERTIFICAÇÕES:

HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

Selo Organização Cidadã HEMOCE

Rede SENTINELA

Hospitais Saudáveis

Parceiro vidas

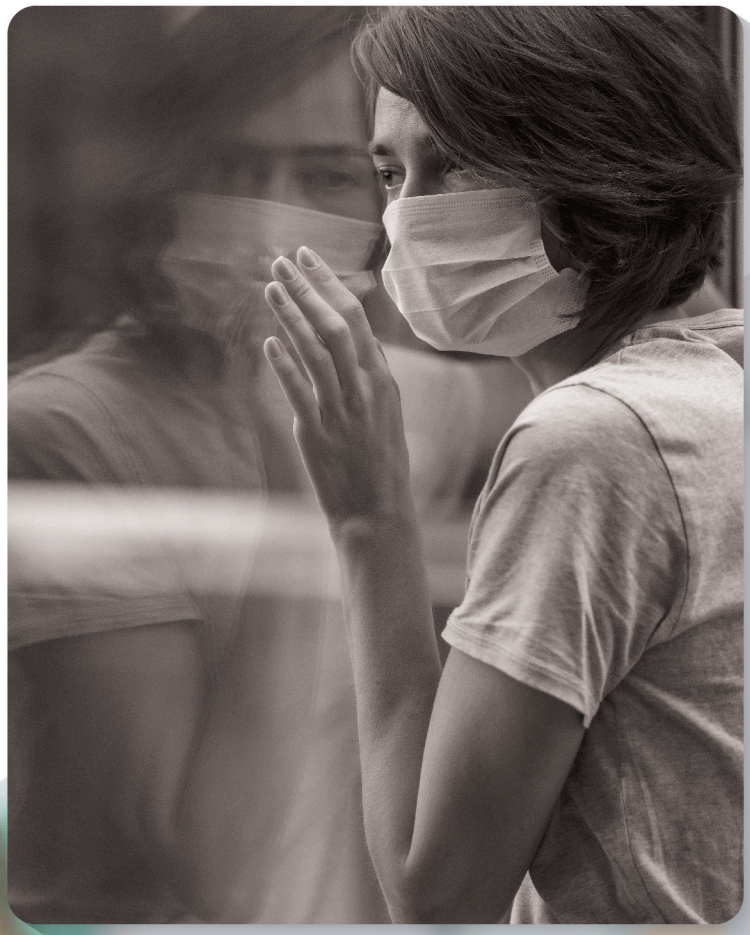
ACSA International

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 n° 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/ambulatoriais, 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.



3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

3.1 AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

Em 2020 tivemos um grande desafio no sistema de saúde brasileiro e mundial, quando se fala em gestão e assistência relacionada a Pandemia Coronavírus, 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 n° 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/ambulatoriais, 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.

Os desafios no 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 Sertão Central (HRSC) durante a pandemia tivemos:

FLUXO DE COMUNICAÇÃO DAS 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 preconizadas pelo Ministério da Saúde.

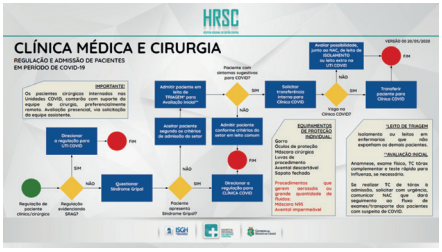
Com as medidas de restrição de contato social adotadas, a aproximação com familiares necessitou de adaptações. O sistema ArsVitae passou a ter uma ferramenta de Boletim Médico, o médico preenchia diariamente um boletim sobre o quadro clínico do paciente, o qual era repassado aos familiares contato telefônico 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 criados times de profissionais que transmitiam o boletim médico dos pacientes aos familiares,

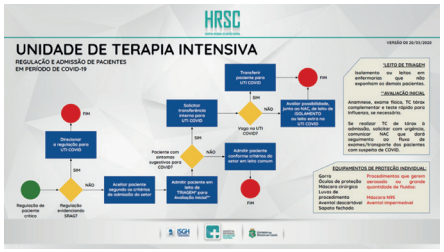
e a implantação de visitas virtuais realizadas através de tablets ou smartphones, onde o uso da tecnologia favoreceu o vínculo entre as pessoas, tanto entre a família e o paciente quanto a equipe multiprofissional. Neste período também foi implantado no sistema ArsVitae a evolução eletrônica multiprofissional, contribuindo para a interação entre os profissionais.

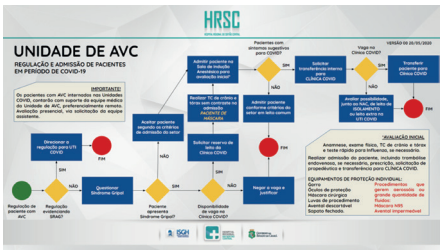
CRIAÇÃO DE NOVOS FLUXOS DE REGULAÇÃO E ADMISSÃO DE PACIENTES

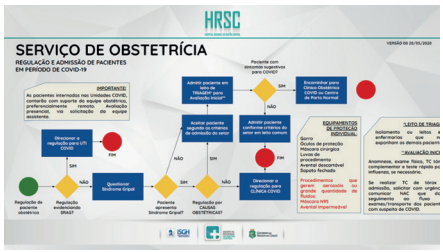
Visando garantir a máxima segurança de colaboradores e de pacientes, o HRSC redesenhou o fluxo de atendimentos a pacientes no período de pandemia, com novas orientações e direcionamentos no atendimento a pacientes das seguintes unidades: Unidades de Cuidados Especiais (UCE); Unidade de Terapia Intensiva (UTI); Clínica médica e cirúrgica; Unidade de AVC; Obstetrícia; Neonatologia.

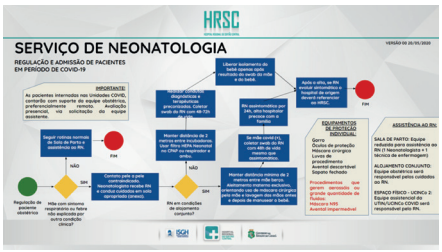
Todos os protocolos foram realizados pelo Nugesp e obedeciam aos padrões vigentes à época em que foram propostos, sendo atualizados à medida que novas recomendações eram divulgadas, e rigorosamente referenciados pelo Ministério da Saúde e pelo ISGH.











O NUGESP criou também um fluxo assistencial para atendimento a colaboradores, visando sua segurança, no caso de apresentarem sintomas de Covid-19. O HRSC também adotou um protocolo para identificação e liberação de corpos.

ADAPTAÇÃO DO MODELO ASSISTENCIAL

Assim como citado anteriormente, diversas mudanças tiveram que ser realizadas ao longo dos processos para o enfrentamento da pandemia e isto a mudanças, por vezes diárias, de fluxos e protocolos assistenciais no manejo do paciente covid, tudo baseado em evidência científica e alinhado com os protocolos da Escola de Saúde Pública do Ceará, para facilitar essa disseminação de conhecimento foi criado um espaço na Intranet e na Internet, além das estratégias de divulgação das atualizações por meio de grupos de WhatsApp.

PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: ENFRENTAMENTO DA COVID-19

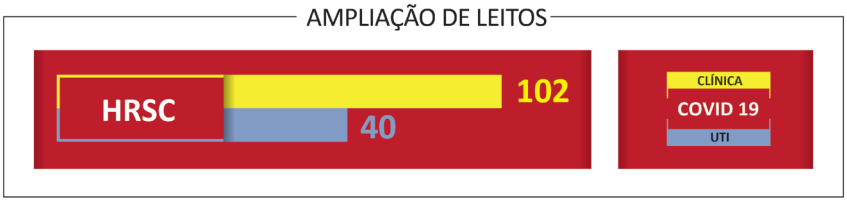
Construído para fornecer as definições necessárias e as respostas práticas a serem adotadas na Unidade no contexto da covid-19, o Plano traz orientações baseadas na legislação vigente e nas informações até então disponibilizadas, em alinhamento com as diretrizes do Ministério da Saúde e Secretaria de Saúde do Estado Ceará, atualizadas à medida que mais informações forem disponibilizadas pelos órgãos competentes.

Fornece alinhamentos operacionais sobre a definição de um comitê de crise e a divulgação do plano de contingência, bem como os respectivos documentos necessários, define as áreas de ampliação da unidade bem como os recursos para as áreas existentes e novas, além de propor definições relacionadas à gestão da clínica, de pessoas e os mecanismos eficazes de comunicação interna e externa.

ADAPTAÇÃO DO MODELO ASSISTENCIAL

A Clínica Covid começou suas atividades em 23 de março de 2020, devido atual conjuntura do País, com a missão de restaurar a saúde dos pacientes em tempo oportuno e de forma segura. Foi instituída para ofertar atendimento ao público com suspeita e com e confirmação do diagnóstico de COVID. Foi iniciada com 12 leitos e depois ampliada para 20 leitos, tendo ampliação final dos 29 leitos no dia 18 de abril de 2020.

Na data 09/05/2020 o HRSC deu início às atividades no terceiro andar com mais 29 leitos de clínica covid, totalizando 58 leitos de enfermaria para atendimento dos pacientes suspeitos e confirmados com covid-19. Devido o aumento do número de casos em todo País, destacando o estado do Ceará, o HRSC decidiu instituir o Hospital de Campanha, iniciando suas atividades no dia 02 de junho de 2020 com oferta de 20 leitos de clínica COVID, logo em seguida abriram mais 20 leitos, consolidando a atual conjuntura de 40 leitos.



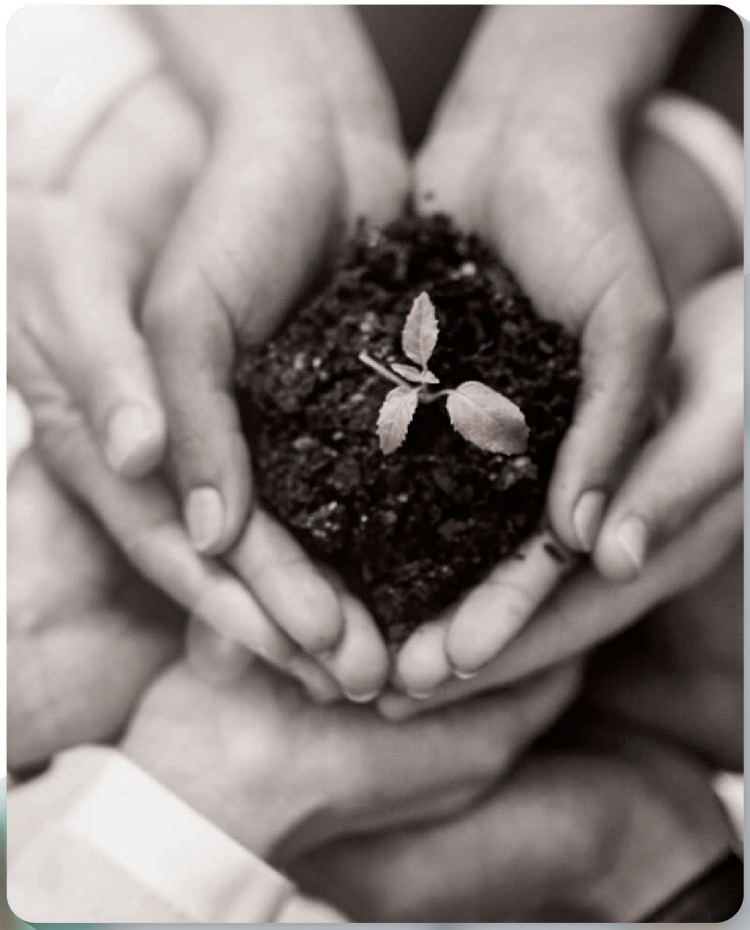
PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: HIGIENIZAÇÃO COVID-19

Voltado para colaboradores terceirizados, cooperados, profissionais das áreas de apoio, profissionais da área administrativa e profissionais de saúde, o Plano trazia ações de prevenção e controle da transmissão da covid-19, através de descrições estratégicas de limpeza e desinfecção de ambientes e do próprio profissional, bem como orientações e recomendações para os variados públicos de profissionais.

Capítulo **4**

Responsabilidade Social

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



4. RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

4.1 OUVIDORIA

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

Os dados apresentados trazem o resultado das análises das manifestações registradas na ouvidoria do HRSC durante o ano de 2020, tendo como objetivo, contribuir para tomada de decisão dos gestores e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

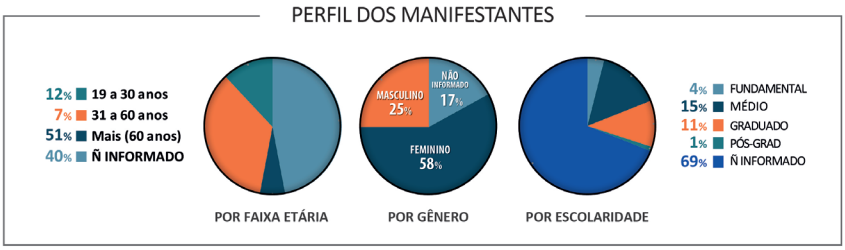
PERFIL DOS MANISFESTANTES:

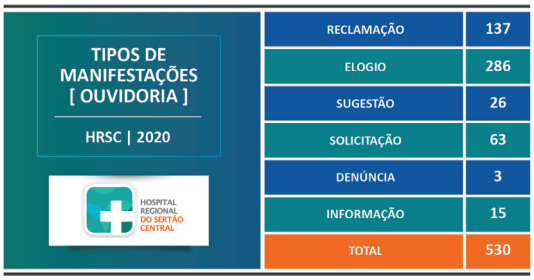
O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referentes ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestação na Ouvidoria. É importante ressaltar que alguns dados são mais difíceis de coletar por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam à ouvidoria, ou até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas nas plataformas de ouvidoria do SUS e do Estado por telefone ou internet, bem como no caso das manifestações anônimas.

SEXO - Das 530 manifestações registradas no período, foi possível identificar que 58% (309) dos manifestantes pertencem ao sexo feminino, 25% (132) ao sexo masculino e 17% (89) não dispunham dessa informação.

IDADE - Em relação à faixa etária dos cidadãos que registraram manifestação na ouvidoria do HRSC em 2020, em 53% (248) dos registros a informação da idade foi indicada, os que mais registraram esta informação se encontram na faixa etária de 31 a 60 anos com 35% (184) registros, a faixa etária de 19 a 30 anos correspondeu a 12% (63) dos registros, os com mais de sessenta anos e menores de 18 anos ficaram com 6% (30) e 1% (5) do total de registro do total de registro respectivamente. Em 47% (248) registros das manifestações a idade não informada.

ESCOLARIDADE - As informações relacionadas a escolaridade dos manifestantes foi registrada em 31% (166) manifestações, conforme os dados observados que a maioria cursa ou cursou o ensino médio 15% (82) e graduação 11% (57), os manifestantes com ensino fundamental foram 4% (23) e pós graduados 1% (4), em 69% dos registros não houve a informação.





AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

Em 2020 devido a pandemia de COVID- 19, algumas atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria foram suspensos, tais 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 encaminhadas por e-mail e pela plataforma Ceará Transparente e OuvidorSUS. Durante o corrente ano o Serviço de Ouvidoria atuou ativamente auxiliando a equipe multiprofissionais no processo de repasse de informações clínicas dos pacientes internados por Covid-19 aos seus familiares. No tocante às demais atividades do serviço foram realizadas e as tratativas das demandas registradas conforme processo de trabalho institucional.

BOLETIM DIÁRIO A FAMILIARES VIA TELEFONE

A suspensão de visitas de parentes e familiares de pacientes internados na unidade, como parte dos protocolos e fluxos assistenciais adotados no corrente ano, provocou a necessidade de criar uma ferramenta bastante pertinente para manter atualizados os familiares daqueles pacientes: o boletim diário via contato telefônico.
No memorando 11/2020 a Diretoria de Processos Assistenciais alinhou, via Serviço Social do HRSC que o hospital entrará em contato diariamente, via telefone, com os familiares previamente cadastrados em nossos serviços (...). Com o familiar na linha, o profissional encaminhará a ligação ao médico que estará disponível para dar as informações".

4.2 AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS (SUSTENTABILIDADE, CONSUMO CONSCIENTE)

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), tem se destacado na aplicação das práticas no controle da produção de resíduos. Periodicamente, através da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (CGRSS), visita setores produtores de resíduos e junto a equipe, realiza avaliações com relação a qualidade do descarte, certificando as unidades com o "Selo Verde" quando os descartes estão de acordo com o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), tendo como critério de perda da certificação do "Selo Verde" e adquirindo o "Selo Vermelho" quando o descarte de resíduos tipo "A", "B" e "E" é realizado de maneira inadequada na data da visita ou no período entre uma avaliação e outra, sendo feito o acompanhamento pelo sistema de notificação do HRSC e serviço de higienização que realiza a coleta diária na unidade.

PROJETO COLETA DE RESÍDUOS

É realizado periodicamente através da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (CGRSS) e Serviço de Hotelaria análise de indicador “Selo Verde” que avalia a qualidade de descarte de resíduos das unidades e indicador “Resíduo Gerado por Paciente Dia”. Além destas análises, é realizado acompanhamento da produção de resíduos por setor e resíduos que são destinados a processamento (compostagem ou reciclagem).

Dos resíduos não passíveis de processamento, são encaminhados por meio de empresa especializada para destinação final em aterro sanitário para resíduo comum e incineração para resíduos químicos infectantes.

DIMINUIÇÃO DO VOLUME D’ÁGUA DAS CAIXAS DE DESCARGA

As caixas de descarga dos sanitários da unidade tem capacidade de 6 litros. Para diminuir o volume da água dessas caixas, colocou-se em seu interior garrafas plásticas de 1 litro cheia de água. Dessa forma, a economia de água foi de 16,67% em cada descarga. Verificou-se que a redução do volume das caixas de descarga não teve nenhum impacto em sua funcionalidade sanitária

REUSO DE ÁGUA DA OSMOSE PARA REGAR O JARDIM

As caixas de descarga dos sanitários tem capacidade de 6 litros. Para diminuir o volume de água que abastece o hospital passa pelo processo de tratamento de Osmose Reversa. Esse processo consiste na separação de substância da água, gerando como resultado água de qualidade para utilização em procedimentos assistenciais e rejeito com as substâncias retiradas.

Anteriormente esses rejeitos eram descartados na ETE da unidade, sobrecarregando-a, porém foram realizadas análises laboratoriais onde percebeu-se que essa água poderia ser utilizada no jardim. Hoje, há um ramal que liga diretamente a saída da osmose reversa ao tanque de reuso onde um conjunto de motobomba faz a elevação dessa água até o jardim.

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

5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

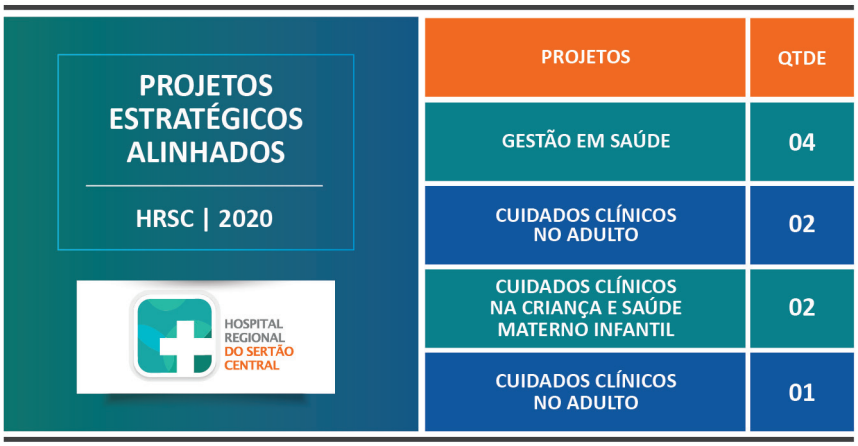
O ISGH tem como uma de suas finalidades a promoção e manutenção do ensino e da pesquisa nas áreas da ciência da saúde, com o apoio à investigação científica, contribuindo para a qualificação profissional e desenvolvimento das atividades de ensino na área de assistência à saúde, tecnologias em saúde e gestão de organizações e sistemas de saúde.

No decorrer do ano de 2020, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quantos dos colaboradores do HRSC, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.

5.1 LINHA DE CUIDADO

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 Sertão Central contribuiu com 09 (nove) produções científicas que foram alinhadas às estratégias institucionais. Dentre os temas abordados nos projetos temos:



PROJETOS	QTDE
GESTÃO EM SAÚDE	04
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	02
CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	02
CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	01

Capítulo **6**

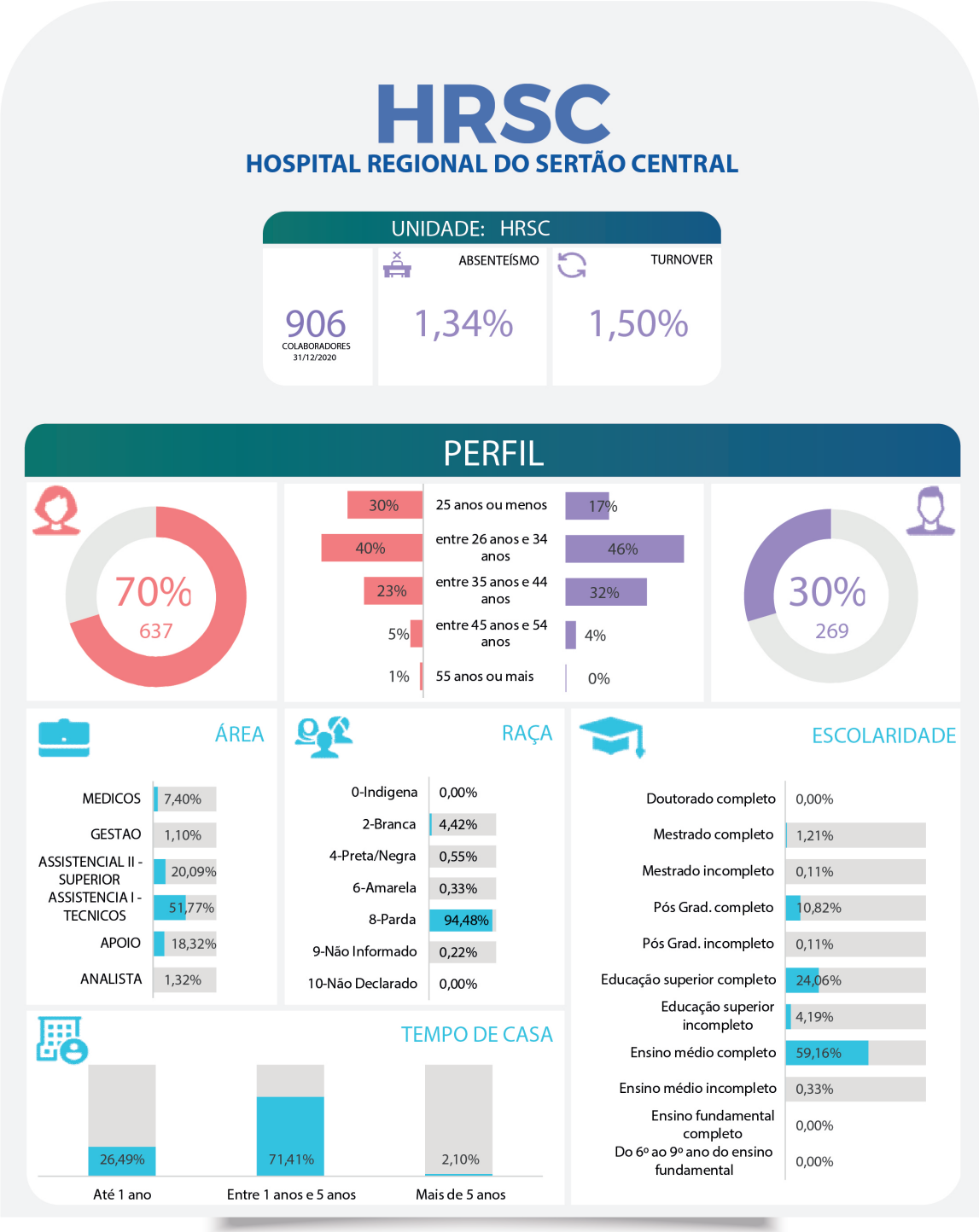
Gestão de Pessoas

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

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 HRSC



6.3 CAMPANHAS REALIZADAS PELA UNIDADE

| Campanha relacionada ao Dia Internacional da Mulher |

Ao longo da semana referente ao Dia Internacional da Mulher, foram realizadas atividades de autocuidado voltadas às colaboradoras, tais como atividade física, produção de maquiagem, manicure e cabelo, sorteio de brindes em parceria com empresas parceiras, promoção da saúde mental e sessões de ventosa terapia, com a finalidade de valorizar os múltiplos papéis e o protagonismo da mulher na sociedade em geral e de modo particular na unidade, tendo em vista que o maior número de colaboradores são do sexo feminino.

| Enfrentamento da COVID-19 com promoção da saúde mental para colaboradores |

Tendo em vista que os profissionais vivenciam no cotidiano o desgaste emocional por lidarem com fatores estressores no ambiente de trabalho e que estes podem facilitar o adoecimento mental, foi realizado um momento de treinamento para os colaboradores diretamente vinculados aos serviços de enfrentamento da pandemia. Foi abordado o tema sobre "Primeiros cuidados psicológicos", de forma a prevenir, identificar e gerenciar os fatores estressores e orientar sobre a busca de acompanhamento especializado nos casos de sofrimento emocional dos profissionais decorrentes do contexto de pandemia.

| Meeting da Qualidade sobre o processo de acreditação ACSA |

Com o objetivo de alinhar os colaboradores no conhecimento da metodologia do processo de acreditação ACSA iniciado em setembro de 2019, foram realizados encontros virtuais para esclarecimentos desse processo que visa a melhoria contínua da qualidade do serviço de saúde, sendo a única metodologia de acreditação europeia no Brasil.

Na ocasião, o setor de Recursos Humanos apresentou o capítulo referente aos profissionais, as descrições de cargos e atribuições de todos os setores, o ingresso do colaborador na unidade, denominado período de integração, mapeamento das competências esperadas no desempenho do colaborador e os setores e postos de trabalho em funcionamento na unidade.

| Eleições para nova gestão da CIPA 2021/2022 |

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é composta por representantes do empregador e dos empregados, que tem como objetivo preservar a saúde e integridade física dos colaboradores, relatando condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitando medidas para reduzir e eliminar os mesmos, realizando também a prevenção de acidentes. O setor de Recursos Humanos teve representação na gestão 2019-2020, tendo participado das reuniões ordinárias e atividades nesse período e também atuou no processo de eleição da gestão atual 2020-2021, e eleição de candidato também pertencente ao RH.

| HRSC na Comunidade |

O HRSC na comunidade é uma estratégia que envolve as Linhas de Cuidado do HRSC. O projeto promove ações de promoção da saúde para a população de referência, a partir das necessidades identificadas no território. Durante todo o segundo semestre de 2020, o HRSC participou de reuniões com as equipes das diversas Áreas Descentralizadas de Saúde (ADS). Especialistas do hospital visitaram os postos de saúde do município de Quixeramobim para capacitar os profissionais da atenção básica sobre a importância do cuidado precoce.

6.2 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

Com o intuito de proporcionar um ambiente mais leve para os colaboradores, o ISGH junto com o HRSC, 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/perfuro cortante e NR 32.

Também no mesmo mês o SESMT realiza treinamento visando a segurança dos colaboradores, abrangendo as áreas de coleta, notificação e formas de contaminação. Nesta ação, estiveram envolvidos o Centro de Estudos, CIPA e SCIH.

[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 incluímos 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 físicas e sorteio de brindes para os profissionais das unidades geridas pelo ISGH.

No mesmo mês a equipe recebeu um treinamento sobre as formas corretas de paramentação e desparamentação, para casos de contato com pacientes da Ala Covid.

[AGOSTO E SETEMBRO]

O Centro de Estudos, em apoio com o SESMT, realizou um treinamento para colaboradores com orientações de prevenção a acidentes envolvendo materiais biológicos. A ação foi realizada por meio da plataforma Google Classroom.

[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 ROSA - NOVEMBRO AZUL]

A tradição de orientar nossas colaboradoras e colaboradores sobre os riscos quanto ao câncer de mama e ao câncer de próstata, se manteve, tomando todos os cuidados em relação à segurança das equipes em relação ao período de pandemia. O HRSC também ofereceu às mulheres, o exame clínico de mamas e para os homens a realização do PSA.

| Grupo Gestar e Amar |

Realizada de forma permanente, o HRSC manteve a troca de experiências entre as colaboradoras gestantes por meio da iniciativa Gestar e Amar. Criada com o intuito de partilhar conhecimento e noções sobre a gestação pré e pós-parto, a ação se desenvolve a partir do acolhimento de colaboradoras do HRSC que estejam gestantes e que são afastadas compulsoriamente de suas atividades. Em um grupo de WhatsApp, elas são acompanhadas por profissionais médicos e enfermeiras do SESMT, e participam de transmissões mensais de videoconferência, onde recebem informações para manter uma gravidez segura e saudável.

| Cobertura Vacinal |

Além de prezar pela vida dos pacientes, no período de pandemia a saúde do colaborador também se tornou uma prioridade, sob vários aspectos, razão pela qual realizar ações em diversas frentes que protegessem os profissionais dos diferentes riscos, se tornou uma constante. O SESMT realizou exitosas campanhas de vacinação com índices na cobertura vacinal na casa dos 99% em alguns meses.

SITUAÇÃO VACINAL | HRSC - 2020 (%)

CATEGORIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
MÉDICO	98%	97%	97,45%	94,29%	96,06%	95,51%	94,06%	96,36%	94,64%	98,02%	97,48%	97,15%
ENFERMEIRO	98%	99%	98,47%	99%	97,61%	97,80%	97,76%	98,85%	99%	99%	98,92%	99%

| Atendimento Psicológico aos Colaboradores |

Em meio à pandemia de COVID-19, ocasionada pelo novo coronavírus, os profissionais da assistência e do apoio hospitalar enfrentam dificuldades e precisam encontrar resiliência ao lidar com os casos suspeitos e confirmados da doença. Diante disso e com o intuito de proporcionar um ambiente mais leve para os colaboradores, o ISGH junto com o HRSC, promoveu atendimento psicológico aos seus colaboradores, totalizado 68 atendimentos em 2020.

Capítulo 7

Encerramento

O ano de 2020 trouxe ao HRSC a certeza de que somos capazes. Enfrentamos um momento atípico e mesmo assim, graças à competência de nossos profissionais, ao senso de responsabilidade que está em cada um dos colaboradores, e ao valor que agregamos no que entregamos enquanto serviço, vencemos as adversidades que se apresentaram neste ano.

7. ENCERRAMENTO

O ano de 2020 trouxe ao HRSC a certeza de que somos capazes. Enfrentamos um momento atípico e mesmo assim, graças à competência de nossos profissionais, ao senso de responsabilidade que está em cada um dos colaboradores, e ao valor que agregamos no que entregamos enquanto serviço, vencemos as adversidades que se apresentaram neste ano.

Acreditamos que foi graças a esse espírito organizacional que rege nossos princípios, que conquistamos a acreditação da Acsa, dando uma cabal prova da eficiência do que construímos. Com ela mostramos que, em 2020, o HRSC é mais do que uma unidade de atendimento: é uma referência de excelência.

Seguimos confiantes e temos a honesta sensação de que cumprimos com aquilo que nos foi confiado, e que continuará sendo, pelos próximos vários anos.