

HRSC | 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO



HOSPITAL
REGIONAL
DO SERTÃO
CENTRAL



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.....	07
1.3. Mapa Estratégico.....	07
1.4. Diretoria executiva da unidade.....	08
Capítulo 2. Performance.....	09
2.1 Indicadores Contratuais.....	10
2.2 Indicadores Estratégicos.....	14
2.3 Resultados Econômico-Financeiro.....	15
2.4 Certificações.....	16
Capítulo 3. Responsabilidade social.....	17
3.1 Ouvidoria Perfil dos Manifestantes.....	18
3.2 Ações Socioambientais Gerenciamento de Resíduos.....	22
Capítulo 4. Geração de conhecimento.....	23
4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa.....	24
4.2 Educação Permanente.....	25
4.3 Estágios.....	26
Capítulo 5. Gestão de pessoas.....	27
5.1 Perfil dos colaboradores.....	28
5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação.....	29
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador.....	30
5.4 Campanhas institucionais.....	31
Capítulo 6. Considerações Finais.....	33

MENSAGEM DO DIRETOR

HRSC completa sete anos com recertificação internacional e foco na experiência do paciente.

Referência no cuidado com as pessoas, pioneiro em qualidade, segurança e reconhecido internacionalmente. Marcado por uma trajetória de êxito, o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), unidade da Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa), completa sete anos em 2023.

Nosso foco nunca esteve em doenças, mas sim, em pessoas. Tratamos o ser humano em sua totalidade, e essa contínua sendo nossa melhor história a ser contada, tanto que temos incorporado cada vez mais as práticas de experiência do paciente.

Erguido em Quixeramobim e modelo de média e alta complexidade para a macrorregião do Sertão Central, a unidade já atendeu mais de 35 mil pacientes, número que traduz nosso propósito em promover a regionalização da saúde, reduzindo, para os pacientes do interior, o caminho de acesso a tratamento de alta complexidade.

Formado por uma equipe de mais de mil colaboradores, em agosto deste ano o HRSC tornou-se reacreditado internacionalmente pela Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (Acsa), mantendo-se como o único hospital público do País com este nível de certificação pela agência espanhola.

Nossa importância para a região não se limita apenas à prestação de serviços de saúde. Somos um pilar fundamental no processo de regionalização da saúde, que visa descentralizar o acesso à assistência médica e melhorar a qualidade de vida das pessoas que residem em áreas remotas. É esse caminho que temos trilhado e é essa visão de cultura do cuidado que nossas equipes de gestores e colaboradores têm escolhido construir.

Cristiano Rabelo

DIRETOR GERAL - HRSC

SOBRE O RELATÓRIO

Em conformidade com as disposições da Lei Estadual nº 12.781/97, apresentamos este relatório, visando compartilhar os resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

O presente documento destina-se a todos os interessados, incluindo nossos associados, colaboradores, entidades públicas contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, bem como à sociedade em geral, como parte do compromisso do ISGH com a transparência e prestação de contas.

O Contrato de Gestão 2023 entre o Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretaria da Saúde - SESA, e o ISGH foi estabelecido para a gestão operacional do Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), definindo metas e indicadores de desempenho a serem alcançados.

Neste relatório, priorizamos a apresentação dos resultados das metas contratualizadas, o desempenho econômico-financeiro e outras realizações significativas do ISGH durante o ano de 2023 na gestão do HRSC. Agradecemos o apoio contínuo de todas as partes interessadas e estamos à disposição para fornecer quaisquer esclarecimentos adicionais necessários.



CAPÍTULO **1**

APRESENTAÇÃO



1.1. QUEM SOMOS

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), 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.

Localizado em Quixeramobim-CE, o hospital iniciou suas atividades no dia 26 de setembro de 2016. A chegada do equipamento inaugurou a oferta do atendimento para casos de média e alta complexidade, para cerca de 631 mil habitantes dos 20 municípios da Área Descentralizada (ADS) de Saúde da macrorregião do Sertão Central: Boa Viagem, Canindé, Caridade, Itatira, Madalena, Paramoti, Banabuiú, Choró, Ibareta, Ibicuitinga, Milhã, Pedra Branca, Quixadá, Quixeramobim, Senador Pompeu, Solonópole, Aiuaba, Arneiroz, Parambu e Tauá.

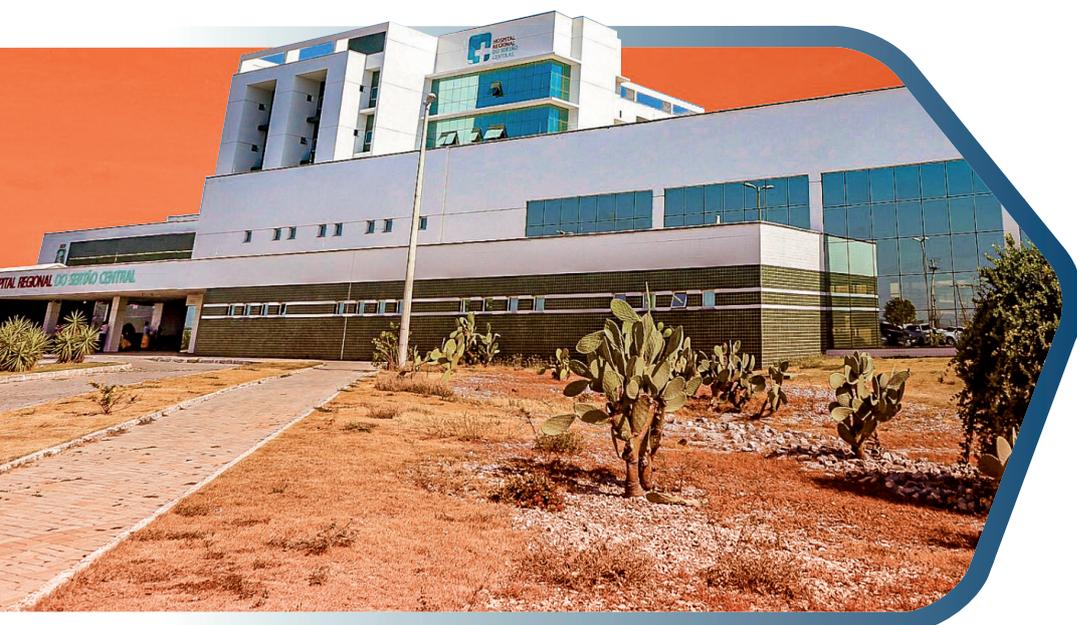
Nossos primeiros serviços foram de atendimentos nas áreas de Ambulatório e Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT). Em 2017, foram abertas os primeiros leitos de UTI, clínica médica, UCE e o hospital passa a realizar as primeiras cirurgias via central de regulação. No ano seguinte foi inaugurada a unidade de AVC, que se tornaria tempos mais tarde, uma referência na região e para o Ceará. Além disso, passou a oferecer o serviço de traumatologia e neonatologia.

Em 2019 começaram os atendimentos nos setores de neurocirurgia e obstetrícia para mulheres com gravidez de alto risco. Em 2021, o HRSC alcançou nível Ótimo no processo de acreditação da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) e tornou-se uma das oito unidades no mundo a ser certificado e ter seus serviços reconhecidos pela instituição espanhola.

Em 2022, o HRSC passa a ser um hospital universitário com a construção e instalação do Polo Universitário de Saúde com os cursos de Medicina e Enfermagem em Quixeramobim, colocando a região Central do estado como uma das referências na formação de profissionais de saúde. As primeiras turmas chegariam à unidade para dar início aos estágios em 2023.

Neste mesmo ano o HRSC foi recertificado pela Acsa mantendo o padrão de nível Ótimo na acreditação internacional, mantendo-o no topo de um ranking nobre: o único hospital público da América Latina certificado com com este nível de acreditação.

Nossas equipes são referência em casos de Acidente Vascular Cerebral (AVC), cirurgia geral, traumatologia, clínica médica e terapia intensiva.



1.2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

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 DO SERTÃO CENTRAL

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

TECNOLOGIA E PROCESSOS

- Fortalecer a gestão de acesso ao cuidado [P1; P2]
- Garantir o cuidado individualizado e seguro, através de práticas inovadoras, baseadas em evidências [P7, P10]
- Garantir o controle de infecção com redução da mortalidade relacionada [P10]
- Aprimorar a qualidade dos registros para a melhoria do cuidado [P10]
- Prover soluções digitais para facilitar o acesso, rapidez e conveniência aos usuários [P8]

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

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

RESULTADOS PARA SOCIEDADE

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

VALORES

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





APRENDIZADO E CRESCIMENTO

- Desenvolver líderes, gestores e times de alta performance [A1, A2, A3]
- Desenvolver projetos de ensino e pesquisa alinhados ao cuidado [A3, A4]
- Proporcionar clima organizacional de cooperação e engajamento

1.4. DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE



Cristiano Rabelo

DIRETOR GERAL - HRSC



Leonardo Miranda

DIRETOR DA GESTÃO DO CUIDADO



Elisfabio Duarte

DIRETOR ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO **2**

PERFORMANCE



2. PERFORMANCE

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

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

2.1. INDICADORES CONTRATUAIS

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

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

Nota Média Global do Desempenho - HRSC				
1º TRI/2023	2º TRI/2023	3º TRI/2023	4º TRI/2023	CONCEITO ¹
10,0	10,0	10,0	10,0	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

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 Infecção de Cirurgia Limpa

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

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 2023
Pessoal	Pessoal	R\$ 75.807.766,95
	Sub-total A	R\$ 75.807.766,95
Operacional	Operacional - Bloco 1	R\$ 46.062.757,87
	Medicamentos	R\$ 5.835.009,53
	Material Médico Hospitalar/Odonto	R\$ 4.324.405,80
	Material de Órtese e Prótese	R\$ 830.227,14
	Serviços de Apoio Diagnóstico (SADT)	R\$ 3.567.156,30
	Serviços Médicos/Assistenciais	R\$ 10.587.530,62
	Serviço de Cooperativa	R\$ 17.304.056,06
	Gases Medicinais	R\$ 1.047.041,23
	Alimentação	R\$ 2.567.331,19
	Operacional - Bloco 2	R\$ 17.849.416,78
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV. E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 4.551.933,11
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 1.768.056,44
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 652.645,43
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R\$ 930.387,23
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 748.390,96
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 927.284,16
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 1.275.165,99
	TRANSPORTE	R\$ 349.740,06
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 1.468.018,52
	DESPESAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R\$ 209.152,41
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 4.785.175,75
PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS	R\$ -	
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 78.504,33	
DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO	R\$ 92.554,39	
PERDAS DIVERSAS	R\$ 12.408,00	
	Sub-total B	R\$ 63.912.174,65

Recursos		Ano 2023
CTR de Gestão/Aditivos		R\$ 138.372.825,79
Doações		R\$ 375.684,71
Outras Receitas		R\$ 1.225.906,10
Total		R\$ 139.974.416,60

2.4. CERTIFICAÇÕES

Este ano, o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), passou por uma nova visita técnica de recertificação e manteve a acreditação Nível Ótimo da Agência de Calidad Sanitaria de Andalucía (Acsa), conquistada em 2020. As visitas de manutenção são previstas a cada dois anos e, com validação da visita feita em 2023 a manutenção da certificação ganha validade até o final de 2025. O HRSC segue como o único hospital público do País acreditado neste nível pela instituição espanhola.

Além disso, o HRSC foi reconhecido com distinções significativas em certificações que destacam sua excelência no atendimento ao paciente. No prestigioso prêmio Angel Award, que ocorre trimestralmente e reconhece a qualidade no tratamento de pacientes com AVC, o hospital conquistou a classificação Platinum nos primeiros três trimestres de 2023 e, no último trimestre, alcançou a classificação Diamond, o mais alto reconhecimento dessa premiação.

No âmbito do Programa Nacional de Controle de Qualidade, o HRSC manteve o título de "excelente", refletindo o mais alto padrão de qualidade em laboratórios de análises clínicas.

A instituição continua firmemente comprometida com iniciativas de sustentabilidade, integrando a rede de hospitais saudáveis, uma importante iniciativa promovida pelo Estado de São Paulo. Além disso, em colaboração com o HEMOCE, o HRSC desempenha um papel essencial na promoção da responsabilidade social, sendo reconhecido como detentor do selo "Organização Cidadã".

Em 2023, o HRSC tornou-se membro da Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano, uma iniciativa dedicada à promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno, além da doação de leite humano para bebês prematuros e com baixo peso ao nascer. Essa integração reforça ainda mais o compromisso do hospital com a saúde e o bem-estar da comunidade que serve.

Principais certificações obtidas pelo HSRC



CAPÍTULO **3**

RESPONSABILIDADE SOCIAL



3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Neste capítulo serão apresentadas as ações voltadas para a implementação de práticas de responsabilidade social que envolvem a sociedade e o meio ambiente.

3.1. OUVIDORIA

Coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Saúde do Ceará (SESA), a Ouvidoria do HRSC integra a Rede de Ouvidorias do ISGH. Compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), integra ainda o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Ministério da Saúde.

É regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020, de 21 de fevereiro de 2020, tem como instrumento normativo a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012.

A Ouvidoria do HRSC está instituída desde agosto de 2018, tem como atribuição principal o acolhimento do cidadão e suas manifestações relativas à prestação de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS). É responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das demandas, acompanhando as providências adotadas pelas unidades quando acionadas e resposta ao cidadão, mantendo o mesmo informado de tais procedimentos. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

Atualmente o cidadão pode registrar sua manifestação da forma que melhor lhe atender, dentre os canais de participação o HRSC dispõe de sala para atendimento presencial que funciona das 08h às 18h em dias úteis, caixas de coleta afixadas em todas as unidades assistenciais e em áreas de maior circulação de pessoas, pelo telefone (88) 34061315, através do e-mail: ouvidoriahrsc@isgh.org.br e plataformas governamentais como o Ceará Transparente, Ouvidor SUS e Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

A coleta das manifestações registradas nas caixas é realizada três vezes por semana: às segundas, quartas e sextas-feiras. O objetivo desta rotina é evitar que manifestações se acumulem e sejam enviadas tardiamente às áreas técnicas e respondidas com atraso ao cidadão.

A seguir apresentamos as informações como sexo, idade e escolaridade, e como se distribui nosso público de usuários. Os dados foram coletados a partir das manifestações registradas ao longo de 2023, sendo importante ressaltar que as manifestações recebidas por meio das caixas de coleta limitam nossa capacidade de obter todas as informações sobre o perfil do manifestante.

3.2 PERFIL DOS MANIFESTANTES

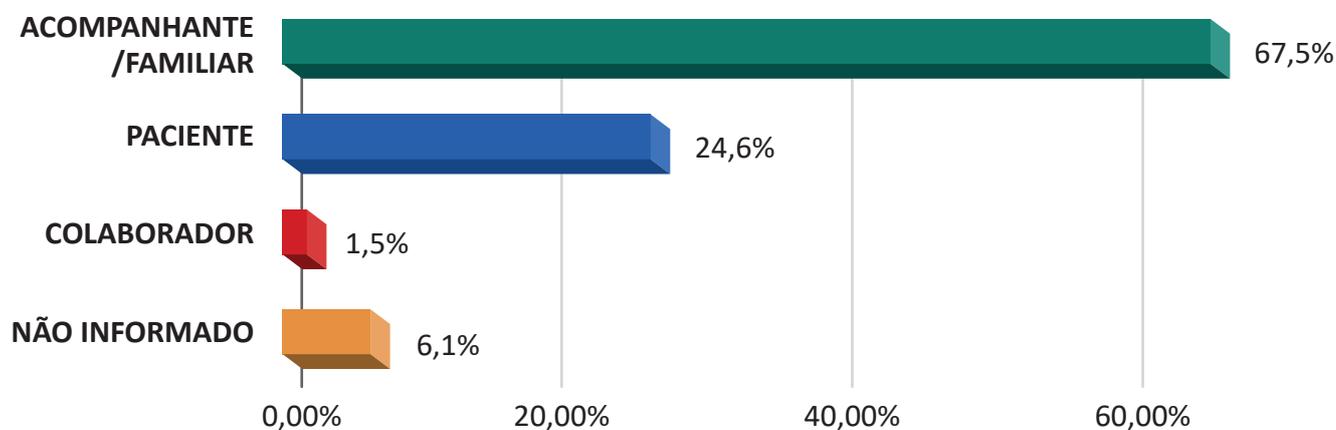
Síntese das manifestações

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria do HRSC registrou um total de 674 manifestações, mostrados na tabela em números absolutos e em percentuais mensais no gráfico a seguir.

1º TRIMESTRE			2º TRIMESTRE			3º TRIMESTRE					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
58	43	49	63	66	51	42	30	46	78	88	60
150			180			118			226		
674											

Perfil das manifestações e Manifestantes

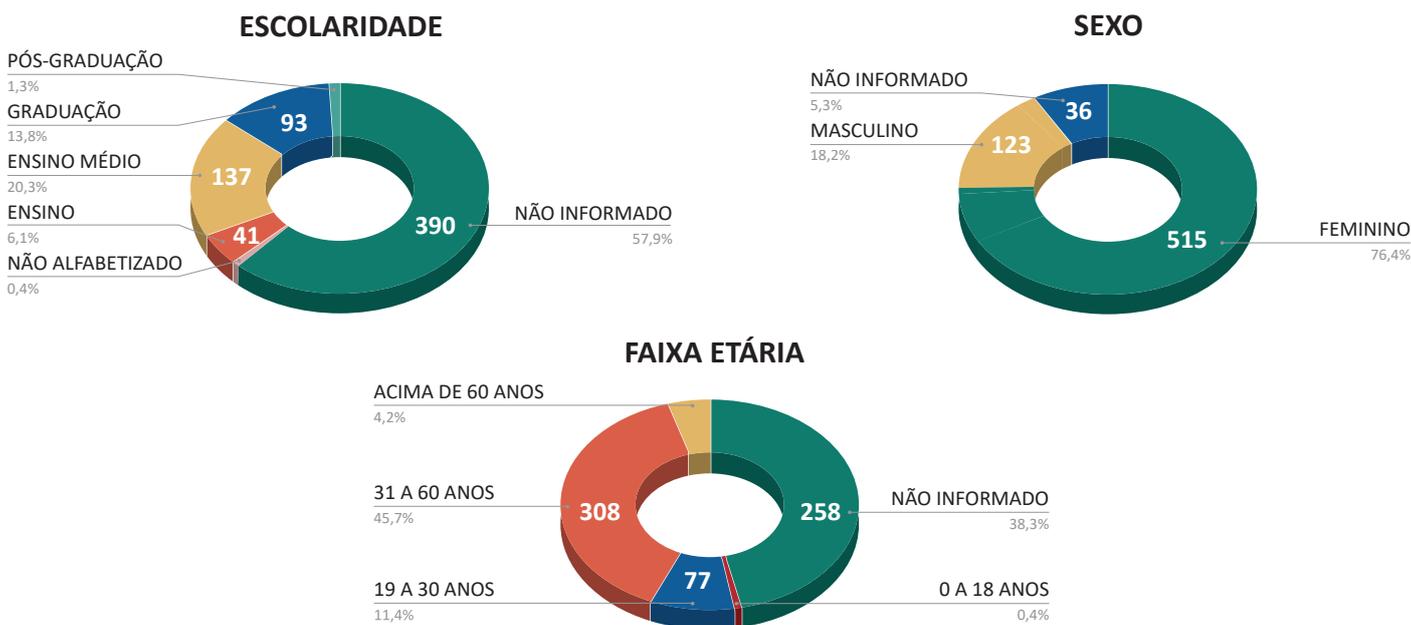
Dos cidadãos que registraram manifestações em 2023, 67,5% eram acompanhantes ou familiares, 24,6% pacientes, 1,5% colaboradores, em 6,1% não foi identificada a categoria.



Escolaridade, Faixa Etária e Sexo

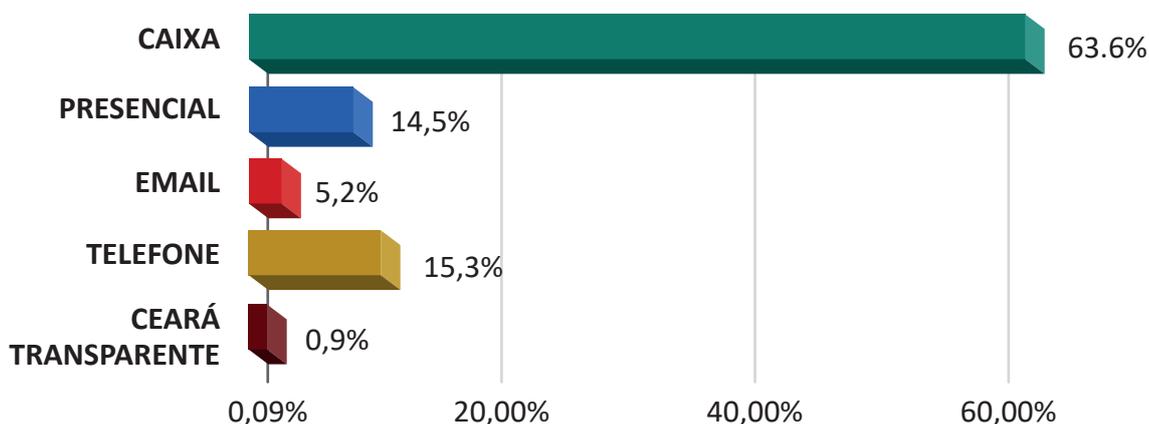
Em relação à idade dos manifestantes temos como maior público a faixa etária de 31 a 60 anos com 45,7%, os de 19 a 30 anos foram 11,4%, acima de 60 anos 4,2%, 0,4% são menores de 18 anos e em 38,3% não houve registro da informação. No que se refere ao sexo dos manifestantes, o feminino se sobressai com 76,4%, masculino 18,2%, não informaram somam 5,3%. Já em relação à escolaridade, a maioria não registrou a informação, dos que informaram temos: 20,3% com ensino médio, 13,8% graduados, 6,1% ensino fundamental, 1,3% com pós-graduação e 0,4% não alfabetizado.

Os detalhes podem ser conferidos nos gráficos a seguir.



Forma de Registro

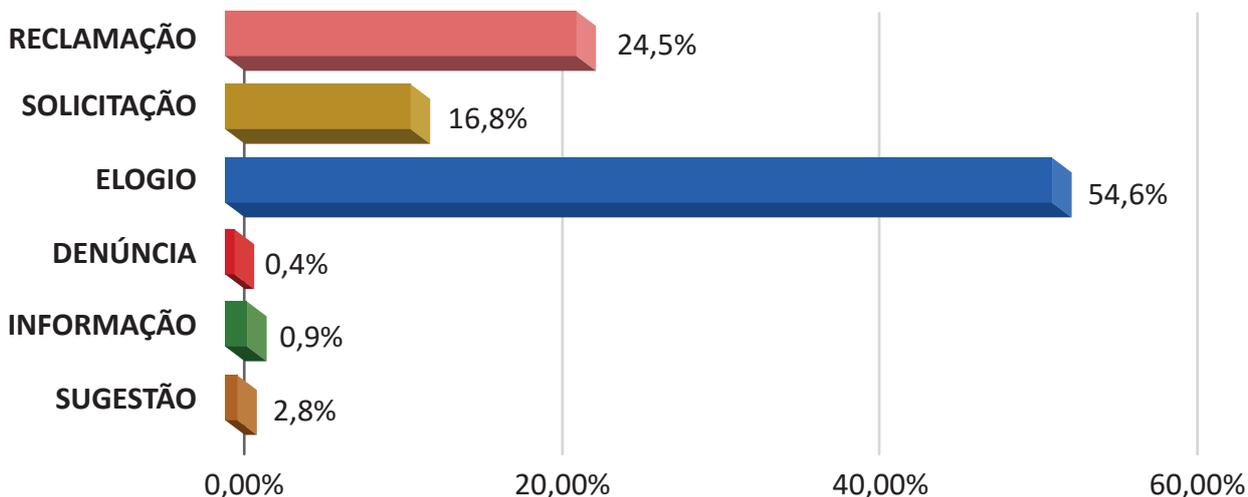
Dos meios utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria no ano de 2023, temos as caixas de coleta com 63,6%, telefone 15,3% o atendimento presencial com 14,5% dos registros foram os mais utilizados, o gráfico a seguir mostra o percentual de todos os canais utilizados.



Classificação

A classificação das manifestações na Ouvidoria do HRSC é realizada conforme o padrão de classificação definido nacionalmente pela Ouvidoria Geral do SUS – CGOUV/DINTEG/MS.

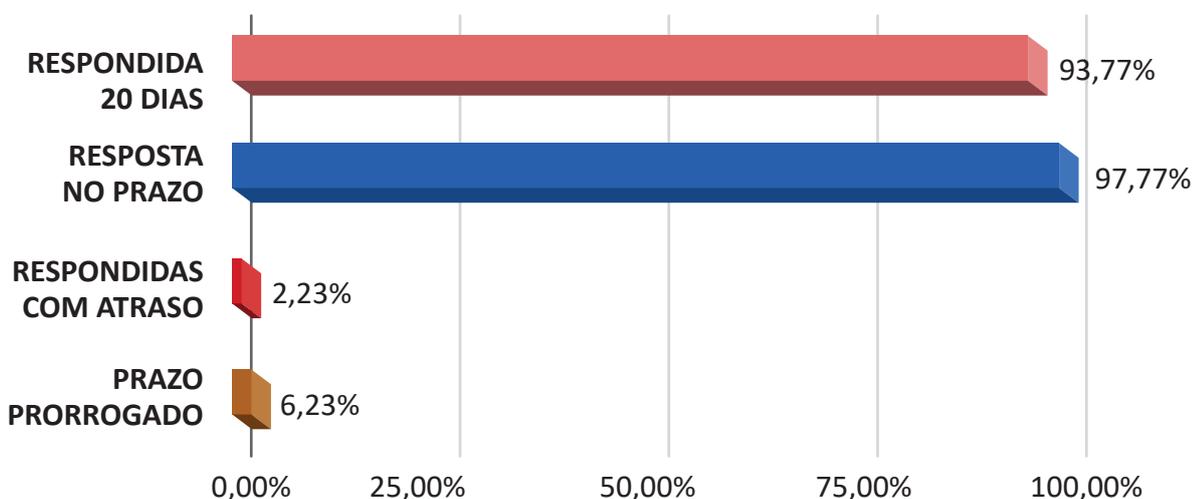
Observa-se que das 674 manifestações recebidas no ano, as mais recorrentes foram classificadas como elogios (54,6%), reclamações (24,5%), solicitações (16,8%), sugestões (2,8%), informações (0,9%) e denúncias (0,4%).



Tempo de resposta

O prazo legalmente estabelecido para retorno das manifestações ao cidadão é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, totalizando 30 dias de prazo. Internamente a Direção do HRSC por meio da Ouvidoria estipula dois dias úteis para posicionamento interno das manifestações classificadas como denúncias e cinco dias para as demais classificações.

Das 674 manifestações registradas 93,77 % foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, 6,23% tiveram o prazo prorrogado para 30 dias, o total de manifestações respondidas dentro prazo legalmente estabelecido foi de 97,77%. As manifestações que não foram respondidas dentro de trinta dias corresponderam a 2,23% do total.



De modo que todos os registros feitos em 2023 na Ouvidoria do HRSC, encontram-se encerrados.

Ações desempenhadas pela Ouvidoria nas Unidades

- Torre de carregamento de celulares;
- Sensibilização sobre atendimento a população LGBTQIA+;
- Sensibilização sobre atendimento a pacientes com TEA;
- Identificação visual de leitos de pacientes com TEA;
- Extensão do prazo de agendamento de consultas/exames;
- Campanha Hospital sem ruído;
- Extensão do horário de troca de acompanhantes;
- Adequação do horário de visitas do Eixo Neonatal e Unidades de AVC;
- Espaço de amamentação para colaboradoras;
- Sinalização adequada para surdos no chamamento eletrônico do Ambulatório;
- Melhor disposição de varais no banheiro dos acompanhantes;
- Aquisição de bombas elétricas no Posto de Coleta de leite humano.

3.2. AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

Projeto Selo Verde

Certificação realizada bimestralmente pelos membros da comissão, no qual são avaliadas o histórico de notificação do setor referente ao gerenciamento de resíduos, seguido de visita ao setor no intuito de avaliar in loco a qualidade do descarte do resíduo. Após avaliação é realizado feedback com os colaboradores.



Criação de Jogo de Tabuleiro

Com o intuito de fortalecer a Política de Gestão Ambiental e atualizar os colaboradores sobre as alterações do PGRSS, a Comissão criou, em 2023, a Trilha do Gerenciamento de Resíduos, propondo em forma de um jogo de tabuleiro, o reforço às questões como classificação dos resíduos, riscos atrelados ao descarte errôneo, produção de resíduos e custo com sua destinação final.



Reciclagem de Papel

Criado pela Secretaria da Direção, a iniciativa espalha caixas onde são descartados os papéis da categoria borrão ou inservíveis, para que uma vez picotados, possam ser reciclados.



CAPÍTULO **4**

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO



4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

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

No decorrer do ano de 2023, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do HGWA, 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 HRSC 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
HRSC	28	26	02

Durante este ano, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em cinco segmentos denominados de linhas estratégicas, conforme quadro abaixo:

Quadro 02

Classificação produção científica conforme linhas estratégicas.

UNIDADE	GESTÃO EM SAÚDE	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	EDUCAÇÃO EM SAÚDE
HRSC	05	07	08	03	03

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
HRSC	375	284	156	53	32	215	680

Número de participações por programa de treinamento

UNIDADE	PARTICIPAÇÕES NO TREINAMENTO				
	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÃO	ESPONTÂNEOS
HRSC	3276	2872	1000	135	1013

4.3. ESTÁGIOS

Distribuição das vagas de ESTÁGIOS NÃO OBRIGATÓRIO por unidade e área

HRSC - 2 vaga Farmácia

Quadro 1: Distribuição de vagas de residência no HRSC

Quantitativo de vagas de residência no ISGH	HRSC
Residências Médica do ISGH	06
Residências Multiprofissionais	07
Total de vaga por Unidade	13

Quadro 2 - Visão GERAL de todas AS RESIDÊNCIAS JUNTAS (cenário ampliado)

Vagas Residência Discriminadas	HRSC
Clínica médica	02
Pediatria	00
Cirurgia Geral	00
UTI Neo	00
UTI Ped	00
UTI Adulto	01
Radiologia	00
Emergência	00
Gineco Obstetrícia	03
Multiprofissionais próprias	07
Totais de vagas - ISGH	13
Residências Médica - Programas Externos	00
Residência saúde da família e comunidade – ESP/UPA's	00
Residências Multiprofissionais Externas	02
Total de vaga por unidade (Ano Anterior 435)	15

Quadro 3: Distribuição de vagas por programa de residência médica HRSC

Vagas Residência Discriminadas HRSC	R1	R2	R3	Totais de vagas
Clínica médica	02	00	00	02
UTI Adulto	00	00	01	01
Gineco Obstetrícia	02	01	00	03
Multiprofissionais do HRSC	05	03	00	08
Totais de vagas (com início em 2021)	06	06	00	12

CAPÍTULO **5**

GESTÃO DE PESSOAS

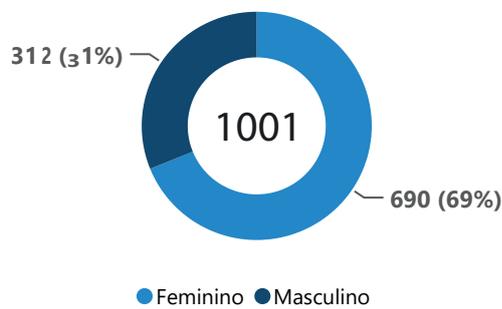


5. GESTÃO DE PESSOAS

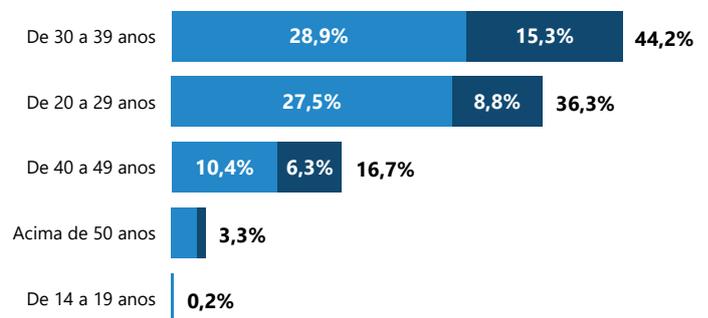
A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para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

5.1. PERFIL DOS COLABORADORES

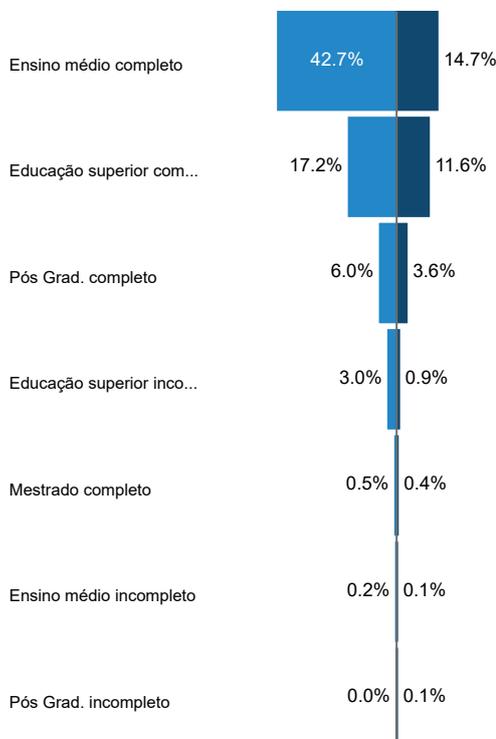
Quantidade por Gênero



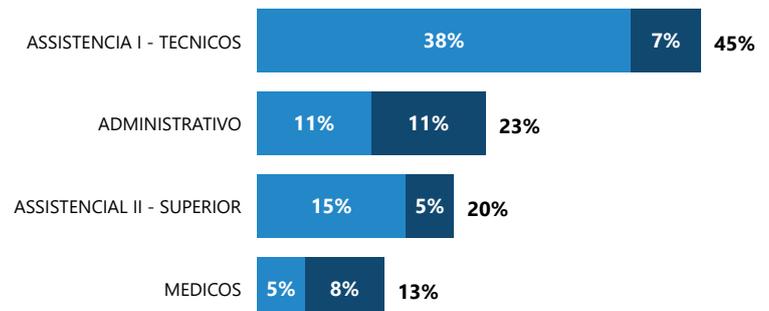
Faixa Etária



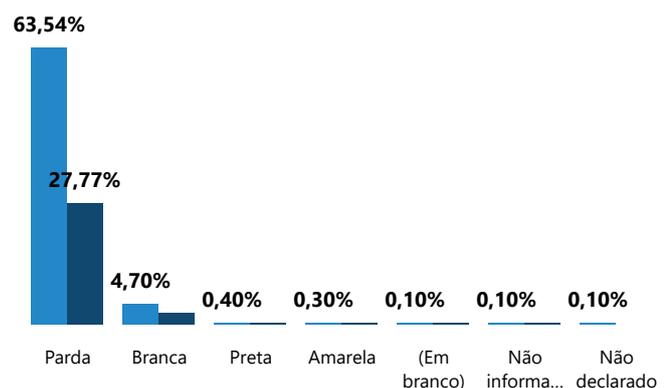
Escolaridade



Representatividade por Área



Cor-Raça



5.2. GESTÃO DE PESSOAS CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

Programa de Desenvolvimento de Líderes

A continuidade do Programa de Desenvolvimento de Líderes em 2023 motivou-se a partir da trilha de liderança desenvolvida no início do programa, em 2021. Como ponto de partida para a elegibilidade dos temas que seriam trabalhados em 2023, a instituição analisou a trajetória dos últimos dois anos e os resultados obtidos, as aplicações e desenvolvimento de suas lideranças. Considerado prioritário, no início do programa, uma jornada de autoconhecimento do líder, em 2023 partiu-se para o desenvolvimento das habilidades e competências técnicas da liderança, objetivando o aperfeiçoamento destas e o empoderamento do líder.

Para desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes e formá-los para atender aos objetivos estratégicos da instituição, o Programa de Desenvolvimento de Líderes de 2023 iniciou-se em fevereiro com a Alta Gestão, composta por Presidente, Diretores e Gerentes corporativos, totalizando 62 líderes, com encontros bimestrais.

No primeiro módulo do programa, trabalhamos o tema Cultura e Engajamento. Os líderes foram convidados a refletir sobre a importância de uma cultura organizacional forte e como ela impacta o engajamento dos colaboradores. Que a cultura vai além das palavras escritas em uma missão ou visão; ela é moldada por nossas ações diárias e valores compartilhados. Por meio de exercícios práticos, exploramos como podemos promover uma cultura inclusiva, onde cada voz é valorizada, e como isso se traduz em maior comprometimento e produtividade.

Posteriormente, em maio, seguimos com o módulo de Comunicação, mergulhamos em técnicas que visam promover uma comunicação mais autêntica e compassiva. Além de reconhecer e expressar as emoções de forma clara e respeitosa, cultivar a escuta ativa. Por meio de simulações e dinâmicas de grupo, os líderes praticaram a arte de fazer perguntas abertas, validação de sentimentos e resolução de conflitos de maneira construtiva, fortalecendo as habilidades de comunicação interpessoal e feedback.

Logo depois, em junho, chegamos ao módulo de Liderança, exploramos diferentes estilos de liderança, através do GET (Gestor, Educador e Transformador) e a identificação das forças e áreas de melhoria. Abordamos a Liderança Situacional que envolve inspirar e capacitar os outros a alcançar seu pleno potencial.

Posteriormente, em agosto, no módulo de Desempenho e Competência, focamos em estabelecer metas claras, acompanhar o progresso e fornecer feedback significativo. Foi apresentada a importância de definir expectativas realistas e reconhecer o progresso, mesmo em pequenas conquistas. Exploramos estratégias para identificar lacunas de habilidades e desenvolver planos de ação para fechá-las, garantindo que as equipes estejam preparadas para enfrentar os desafios do futuro.

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

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

O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a Alta Gestão teve carga horária total de 40 horas.

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

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

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

Número de líderes treinados no HRSC	Taxa de adesão por unidade
29	66%

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												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
HRSC	3	6	7	15	3	17	9	0	2	6	4	4

5.3. SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

UNIDADE		
HRSC		
QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA	QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS
40	1071	1071
QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS	QUANT. PSA REALIZADO	QUANT. SWABS REALIZADO
361	28	160
QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL	QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA	QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS
0	107	60

VACINAS				
INFLUENZA	SARAMPO	MENINGITE C	COVID	VARICELA
214	26	447	0	0

5.4. CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

HRSC

FLUXOGRAMA SOBRE ACIDENTES DE TRABALHO - MESES DE JANEIRO E FEVEREIRO
SEMANA DE ERGONOMIA - MÊS DE FEVEREIRO
TREINAMENTO: RISCOS DO AMBIENTE DO TRABALHO - MÊS DE MARÇO
CONEXÃO MULHER - QUALIDADE DE VIDA - MÊS DE MARÇO
TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO SOBRE LGPD - MÊS DE MARÇO
CAMPANHA HOSPITAL COM RUÍDO, SAÚDE EM PERIGO - MÊS DE MARÇO
PLANO DE EMERGÊNCIA - MESES DE MAIO A JUNHO
SESMT ACONTECE - GESTAR E AMAR - RELAÇÕES TRABALHISTAS - INSALUBRIDADE - AMAMENTAÇÃO - MÊS DE ABRIL
ABRIL VERDE - MÊS DE ABRIL
CAMPANHA DE VACINAÇÃO - MESES DE ABRIL(GRIPE E TRÍPLICE) E OUTUBRO (MENINGITE)
CAMPANHA DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS E USO DE EPIS - MÊS DE MAIO
DIA DO TRABALHADOR - MÊS DE MAIO
SEMANA DA ENFERMAGEM - MÊS DE MAIO
TREINAMENTO SOBRE LÍQUIDOS INFLAMÁVEIS - MÊS DE MAIO
LANÇAMENTO DA CAMPANHA JOIAS DA SEGURANÇA - MÊS DE MAIO
ENCONTRO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - PREVENÇÃO PSICOLÓGICA - MÊS DE JUNHO
AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE USO DE MÁSCARA NA CME - MÊS DE JULHO
CAMPANHA DE SEGURANÇA EM RESSONÂNCIA MAGNÉTICA - MÊS DE JULHO
CAMPANHA DE BOAS PRÁTICAS DE LIMPEZA DE EPI - MÊS DE JULHO
IMERSÃO DE NOVOS CONTRATADOS PARA ABERTURA DA EMERGÊNCIA, COM TREINAMENTO DE NR 32,FLUXOGRAMA DE ACIDENTES,PLANOS DE EMERGÊNCIA E NORMAS DE SEGURANÇA - MÊS DE AGOSTO
SEMANA DA ERGONOMIA - MÊS DE AGOSTO
JORNADA DO BEM-ESTAR: NUTRIR CORPO E MENTE - MÊS DE AGOSTO
SETEMBRO - SAÚDE MENTAL - MÊS DE SETEMBRO
BRIGADA DE INCÊNDIO - MÊS DE SETEMBRO
ESTUDO DE CASO - CENTRO CIRÚRGICO - TEMA: PREVENÇÃO DE INFECÇÕES, ACIDENTE DE TRABALHO, NR 32, DESCARTE DO MATERIAL - MÊS DE OUTUBRO
TREINAMENTO COMISSÃO DE ACIDENTES (CIPA) - MÊS DE OUTUBRO
OUTUBRO ROSA - MÊS DE OUTUBRO
NOVEMBRO AZUL - MÊS DE NOVEMBRO
SIPAT - MÊS DE NOVEMBRO
DEZEMBRO VERMELHO - PREVENÇÃO HIV - MÊS DE DEZEMBRO
CAMPANHA PREVENÇÃO RISCO QUÍMICO - CME - MÊS DE DEZEMBRO



Campanha Abril Verde - Abril 2023



Bloquinho de Carnaval HRSC - Fevereiro 2023



Torneio SIPAT - Novembro 2023



Campanha Ruído - Março 2023



Visita ACSA 2023

CAPÍTULO **6**

CONSIDERAÇÕES FINAIS



Este hospital é um equipamento muito importante para os moradores da região. Muitos encontram aqui, além de exames, atendimentos e procedimentos, a esperança de dias melhores, um traço que além de definir nosso jeito de fazer saúde, o torna reconhecido como pioneiro no cuidado de nível terciário, sendo o primeiro hospital da região a oferecer serviços de alta complexidade, que antes estavam disponíveis apenas nas capitais.

Ao longo desses sete anos, evoluímos continuamente. O início dos nossos programas de residência médica, que já formaram diversos profissionais, demonstra o compromisso do HRSC com a educação e o aprimoramento constante da equipe de saúde.

Mantemos reforçadas e aprimoradas, nossas ações de segurança e qualidade, sempre com o princípio essencial de garantir a melhor experiência ao paciente. Queremos que ao estar aqui conosco, ele possa se sentir acolhido tal como se estivesse em sua casa.

Os prêmios e reconhecimentos que recebemos são um reflexo do trabalho árduo e da dedicação de nossas numerosas equipes, que atuam de forma incansável e com excelência. Cabe destacar a revalidação de nossa certificação pela Acsa (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía). Permanecer no topo de um ranking tão prestigiado, como o único hospital público da América Latina acreditado em nível ótimo por essa instituição espanhola, é uma conquista imensurável.

Essa certificação não é apenas um selo de qualidade, mas uma prova de que seguimos firmes em nossa missão de oferecer um cuidado humanizado e de excelência.

Seguiremos avançando, mantendo nosso compromisso com a inovação, com a formação de profissionais de ponta e, principalmente, com a saúde e bem-estar de nossa população.

São sete anos de dedicação à segurança, qualidade e saúde dos nossos pacientes. Avançamos, crescemos e, apesar de jovem, já temos muita história para contar. Muitos outros caminhos começam a ser traçados e construídos, mas a melhor delas, para nós, continua a ser: cuidar de você.

A direção.





ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



HOSPITAL
REGIONAL
**DO SERTÃO
CENTRAL**