



RELATÓRIO DE
GESTÃO
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
2020

UPA 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 UPA	05
1.4 - Mapa Estratégico	05
2. CAP2 PERFORMANCE	07
2.1 - Resultados Econômicos-Financeiros	07
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	09
3.1 - Principais Desafios e Ações no Enfrentamento da Covid-19	09
3.2 - Ações em Destaque Covid-19	10
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	12
4.1 - Ouvidoria	12
4.2 - Ações Socioambientais (Sustentabilidade, Consumo Consciente)	12
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	14
5.1 - Ensino - Excelência Técnica e Humanização Linha de Pesquisa	14
6. GESTÃO DE PESSOAS	16
6.1 - Perfil dos Colaboradores da UPA	16
6.2 - Campanhas Institucionais	19
6.3 - Ações de Reconhecimento aos Profissionais que trabalharam na Pandemia	19
6.4 - Atendimento Psicológico aos Colaboradores	19
7. ENCERRAMENTO	21

Mensagem da Diretoria

Sou grata a todos e aprendo todos os dias com cada um de vocês. Aprendo a subir e descer. Aprendo a cair e levantar. Aprendo a sorrir e a chorar. E, principalmente, aprendo a olhar para cada um e perceber as necessidades e desejos individuais e, com isso, aprendemos juntos qual o melhor caminho a seguir em nossa grande missão que é salvar vidas.

Só tenho a agradecer a cada colaborador por todo o empenho e desempenho nesse período tão desafiador e que nunca iremos esquecer em nossas vidas.

Diante disso, deixo aqui um trecho de um texto especial do filósofo Mário Sérgio Cortella: "Tu escolhes! Agora... Trabalha em encher a tua caneca com gratidão... Perdão... Alegria... Palavras positivas e amáveis... Generosidade... E amor para os outros. O que estiver na tua caneca, tu és o responsável.

Camila Alves Machado
Diretora de Gestão e Atendimento - UPAs



Sobre o Relatório

Em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual n.º 12.781/97, apresentamos o presente relatório com o objetivo de compartilhar os resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no desenvolvimento das ações realizadas de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2020, no âmbito das Unidades de Pronto Atendimento - UPAS 24 horas (UPA Jangurussu, UPA Cristo Redentor e UPA Itaperi), como gesto de transparência para os nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, e a sociedade.

Apresentamos o resultado da gestão e das atividades desenvolvidas nas unidades, com base nas metas de produção e nos indicadores pactuados no Contrato de Gestão, firmado entre a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), além de outros destaques e realizações ocorridas no decorrer do ano de 2020.

Capítulo 1

Apresentação

As Unidades de Pronto Atendimento - UPAs são classificadas como estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária, situando-se entre as Unidades de Atenção Primária à Saúde e a Rede Hospitalar, o objetivo é concentrar os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar, atenção domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192.



RelGest | 2020

Unidades de Pronto Atendimento

[Página 05]

1. APRESENTAÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento - UPAs são classificadas como estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária, situando-se entre as Unidades de Atenção Primária à Saúde e a Rede Hospitalar, o objetivo é concentrar os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar, atenção domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192.

1.1 QUEM SOMOS

Como Unidades de Pronto Atendimento, UPA inovamos ao oferecer estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação. Nas localidades que contam com UPA, 98% dos casos são solucionados na própria unidade. Quando o paciente chega às unidades, os médicos prestam socorro, controlam o problema e detalham o diagnóstico. Eles analisam se é necessário encaminhar o paciente a um hospital ou mantê-lo em observação por 24 horas.

As unidades de pronto atendimento ficam localizadas nos bairros Autran Nunes, Canindezinho, Conjunto Ceará, José Walter, Messejana e Praia do Futuro, são geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão (ISGH) no município de Fortaleza e prestam um serviço especializado, respeitando o grau de priorização do atendimento por gravidade de cada caso, aferido através de um sistema de classificação de risco executado por profissionais de nível superior em enfermagem, garantindo assim a precisão desta avaliação.

1.2 - NOSSA MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



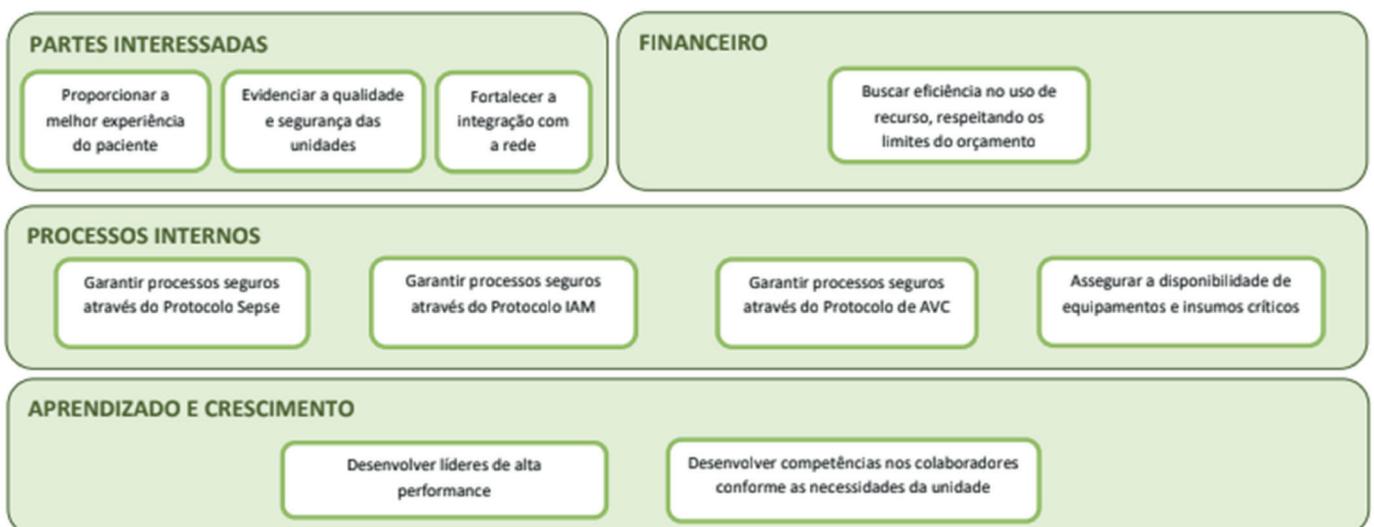
1.3 - DIRETORIA EXECUTIVA DA UPA:

Camila Alves Machado | Diretora de Gestão e Atendimento

Kessy Vasconcelos de Aquino | Diretoria de Processos Assistenciais [Até Set-2020]

Patrícia Santana de Oliveira | Diretoria de Processos Assistenciais [A partir de Out-2020]

1.4 - MAPA ESTRATÉGICO



Capítulo 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, em que os objetivos são definidos por aquela, e estas devem empregar toda sua expertise em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados.

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



RelGest | 2020

Unidades de Pronto Atendimento

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, em que os objetivos são definidos por aquela, e estas devem empregar toda sua expertise em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados.

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

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com o objetivo de divulgar os resultados obtidos no Exercício de 2020, e ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados através da ampla divulgação dos resultados sociais/assistenciais e econômico-financeiros auferidos da gestão dos recursos públicos provenientes do Contrato de Gestão, e seus termos aditivos, firmados com a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos nas UPAS – Unidades de Pronto Atendimento - UPAs 24 horas (UPA Autran Nunes, UPA Canindezinho, UPA Conjunto Ceará, UPA José Walter, UPA Messejana e UPA Praia do Futuro).

2.1 RESULTADOS ECONÔMICOS-FINANCEIROS

Em 2020, para a operacionalização das unidades UPAS ESTADO foi necessária a realização de despesas no montante de R\$ 124.886.545,40, sendo 70,1% de despesas com PESSOAL e 29,9% de despesas OPERACIONAIS.

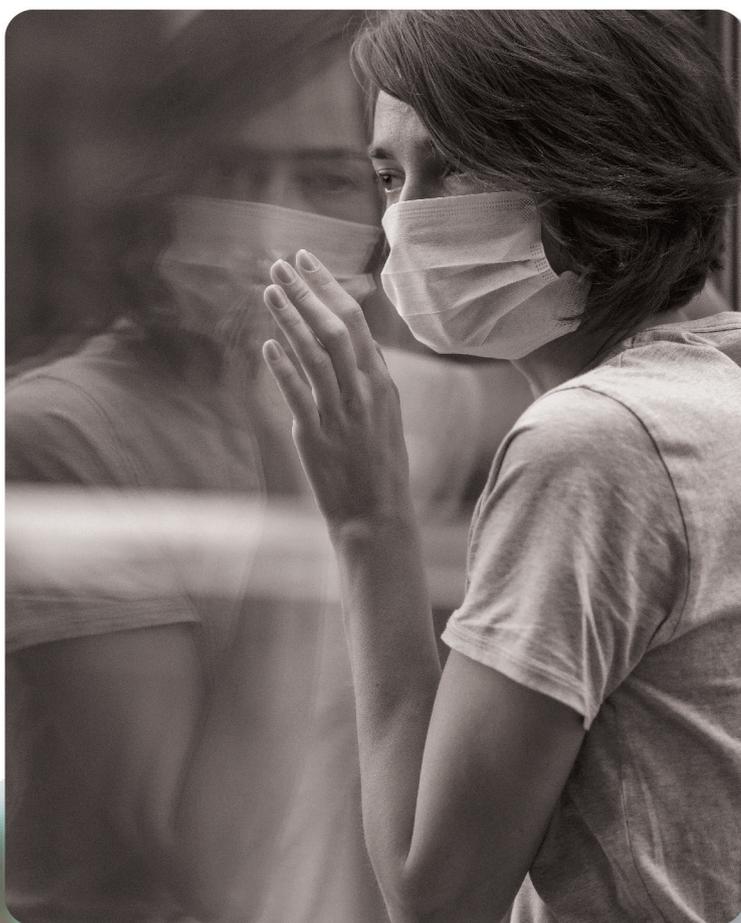
DESPESAS		06 UPAS ESTADO
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 87.525.475,40
	<i>SUB-TOTAL A</i>	R\$ 87.525.475,40
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R\$ 19.193.364,82
	MEDICAMENTOS	R\$ 3.229.784,98
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 4.560.452,19
	SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 3.888.260,05
	SERVIÇOS Médicos/Assistenciais	R\$ 20.772,18
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 2.693.782,55
	GASES MEDICINAIS	R\$ 1.005.926,13
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 3.794.386,74
	Operacional - Bloco 2	R\$ 18.167.705,18
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 4.047.251,58
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 1.442.276,59
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 611.898,19
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R\$ 2.324.429,08
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 410.005,37
	ALMOXARIFADO/ MAT DE CONSUMO	R\$ 529.348,35
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 4.424.096,31
	TRANSPORTE	R\$ 1.742.450,43
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 1.456.497,14
	DESEPSAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R\$ 24.048,26
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 715.055,37
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 440.348,51
	<i>SUB-TOTAL B</i>	R\$ 37.361.070,00
TOTAL DESPESAS		R\$ 124.886.545,40

Capítulo 3

Pandemia Coronavírus

Os primeiros casos da nova doença começaram no final de 2019 na cidade chinesa de Wuhan. Rapidamente os casos se alastraram e se constatou a transmissão comunitária. Em pouco tempo, foram adotadas medidas de restrição de viagens e circulação de pessoas, incluindo o controle de sintomas entre viajantes, e conseqüentemente, foi decretado o bloqueio total (lockdown) em Wuhan, e províncias próximas com restrição absoluta de entrada e saída da região.

Apesar das medidas de restrições, a disseminação da pandemia ocorreu rapidamente, atingindo a Europa, provocando uma crise sanitária em diversos países, com muitos casos graves e mortes, causando esgotamento de recursos do sistema de saúde. Isso acelerou a adoção de medidas de controle, que, ao longo do tempo, foram ampliadas e intensificadas.



RelGest | 2020

Unidades de Pronto Atendimento

[Páginas 09 a 10]

3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

Os primeiros casos da nova doença começaram no final de 2019 na cidade chinesa de Wuhan. Rapidamente os casos se alastraram e se constatou a transmissão comunitária. Em pouco tempo, foram adotadas medidas de restrição de viagens e circulação de pessoas, incluindo o controle de sintomas entre viajantes, e conseqüentemente, foi decretado o bloqueio total (lockdown) em Wuhan, e províncias próximas com restrição absoluta de entrada e saída da região.

Apesar das medidas de restrições, a disseminação da pandemia ocorreu rapidamente, atingindo a Europa, provocando uma crise sanitária em diversos países, com muitos casos graves e mortes, causando esgotamento de recursos do sistema de saúde. Isso acelerou a adoção de medidas de controle, que, ao longo do tempo, foram ampliadas e intensificadas.

Em Fevereiro de 2020 foi confirmado o primeiro caso do novo coronavírus no Brasil e em Março surgiram os primeiros casos no Ceará, sendo decretado em 16 de Março pelo governo do estado do Ceará, situação de emergência em saúde, por meio do Decreto nº 33.510, e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo vírus.

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

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

Diante do atual decreto iniciamos diversas ações estruturadas nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAS), como: redução do fluxo de pessoas; ampliação de leitos e construção de hospitais de campanha; orientação de isolamento para colaboradores que retornaram de viagens nos últimos 14 dias; suspensão de férias dos colaboradores; preparação para estrutura de referência aos pacientes graves acometidos pela doença.

3.1 PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES NO ENFRENTAMENTO DA COVID-19

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

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

Diante dos inúmeros desafios encontrados no novo cenário se fez necessária assegurar uma estrutura resiliente, assim foram criadas diversas estratégias para o bom funcionamento das UPAS, como: realizar uma boa gestão estratégica, gestão da estrutura e gestão sustentável, para isso a elaboração do Plano de Contingência foi fundamental, assim como dos canais de comunicação rápidos para agilizar nas tomadas de decisão, das adequações dos fluxos de atendimentos, da formulação de diretrizes relacionadas ao manejo da Covid-19, não deixando de citar os treinamentos, capacitação das pessoas e a integração de forma ágil e segura do fortalecimento das práticas de segurança, realizando com segurança as mudanças físicas e estruturais necessárias, formulação dos novos fluxos específicos para Covid-19 em relação aos atendimentos na emergência.

PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL: ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Obedecendo às orientações das entidades públicas de saúde foi elaborado um plano de contingência que apresenta as definições para resposta e estrutura a ser configurada nas unidades, assim como as orientações baseadas na legislação vigente e nas informações atualmente disponíveis referente ao Covid-19, em alinhamento com as diretrizes do Ministério da Saúde e Secretaria de Saúde do Estado Ceará. As diretrizes contidas no plano foram adotadas e seguidas pelas unidades assistenciais geridas pelo ISGH.



3.2 AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

Entre os principais recursos utilizados no atendimento aos pacientes com Covid-19 estão o serviço de urgência e emergência, cuidados intensivos, unidades clínicas, comunicação e informática, parque de equipamentos e insumos críticos.

Houve criação de um comitê de crise composto pela direção, assessoria de imprensa, coordenação de enfermagem, NUGESP, gerência do NAF, coordenação do centro de estudos, SCIH, gerência de farmácia, coordenação da emergência, coordenação da UTI, coordenação da clínica médica e lideranças de alta performance para uma atuação alinhada e sistêmica.

Além disso, houve ampliação de leitos, com realocação de pacientes para liberação de leitos destinados à pacientes com COVID, implantação de anexos para proteger os pacientes de moderado e baixo risco, resguardando a assistência de pacientes críticos e ampliação de leitos de UTI improvisados em enfermarias, a fim de suprir a demanda.

Entre outros pontos, pode-se destacar:

- Reuniões com equipe multiprofissional sobre o novo fluxo da Unidade;
- Treinamento sobre paramentação e desparamentação de EPIs;
- Treinamento sobre o capacete ELMO;
- Treinamento sobre condutas clínicas e assistência ao doente com COVID-19;
- Entregue bilhete de agradecimento aos profissionais;
- Foto solicitando à população que ficassem em casa;
- Mensagens motivacionais e de gratidão nos grupos;
- Vídeos emocionantes de pacientes com alta da COVID-19;
- Coordenadores indo para a assistência para ajudar a salvar mais vidas;
- Comunicação entre pacientes internados e familiares através de chamadas de vídeo, realizadas pela equipe do Serviço Social e Enfermagem;
- Comemoração de Aniversário de pacientes internados, transmitindo, via chamada de vídeo, à família;
- Correio do amor, em que foram entregues cartas de familiares para os pacientes e, em determinados casos, eram lidas.

Capítulo 4

Responsabilidade Social

O conceito de responsabilidade social trabalhado pelo ISGH e suas Unidades de Negócios consiste na adoção de posturas, práticas e ações voltadas à promoção do bem estar social, perpassando pelos aspectos e benefícios dirigidos aos pacientes, acompanhantes, colaboradores, comunidade e meio ambiente. A essência da responsabilidade social está em adotar atitudes benéficas e proativas para a sociedade e o meio ambiente.



RelGest | 2020

Unidades de Pronto Atendimento

[Página 12]

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 o compromisso contínuo de uma empresa em manter comportamentos éticos, que estejam alinhados com o desenvolvimento econômico e, ao mesmo tempo, ajudem a melhorar a qualidade de vida da sociedade por meio de estratégias e ações relacionadas ao seu ambiente de negócios.

4.1 OUVIDORIA

A maioria dos usuários que buscaram a ouvidoria nesse período de pandemia não foi devido a fatos rotineiros que acontecem como demora, ambiência e relacionamento entre profissionais e usuários.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Diante do cenário vivido, o perfil era de usuários que visavam informações de óbito, resultados de exames, falta na comunicação com os familiares, demora nos resultado de exames e falta de testagem. Com isso, percebe-se que o que mudou foi a gravidade das demandas. As manifestações diminuíram, porém o teor das manifestações era, em sua maioria, mais grave devido à covid-19.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

OUVIDORIA - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES UPAs - 2020													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
INFORMAÇÃO	03	00	05	04	04	03	00	03	00	03	03	02	33
SUGESTÃO	04	01	02	04	04	04	01	05	00	05	05	07	42
ELOGIO	18	17	10	19	20	22	00	17	01	17	17	17	175
SOLICITAÇÃO	02	00	02	02	02	02	00	02	00	04	04	05	25
RECLAMAÇÃO	16	94	76	17	18	20	10	25	16	13	13	13	331
DENÚNCIA	00	00	00	01	01	01	00	01	00	00	00	00	04
TOTAL	43	92	95	47	49	52	11	53	17	42	42	44	610

AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

Diante dos desafios enfrentados no combate à pandemia, entre as ações desenvolvidas pela Ouvidoria pode-se destacar a entrega do certificado de elogio aos colaboradores que se dedicaram e obtiveram reconhecimento de seus gestores e pacientes, assim como a entrega de folders de orientação sobre o vírus aos usuários, além de acompanhamento junto ao Serviço Social no que se refere à comunicação com os familiares.

Durante o período em que houve necessidade de isolamento social, entre outras ações a serem destacadas está o “Correio do Amor”, projeto que consistia na leitura de cartas produzidas por familiares aos pacientes em isolamento, assim como as chamadas de vídeo feitas com auxílio de um assistente social ou enfermeiro.

4.2 AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS (SUSTENTABILIDADE, CONSUMO CONSCIENTE E ETC.)

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) participaram do Projeto de Reestruturação da Implementação do Fluxo de Atendimento de Pacientes realizado pelo Ministério da Saúde, que tem como objetivo reduzir a super lotação nos serviços de emergência visando otimizar recursos, espaços e insumos.

Além disso, houve implantação do plano de contingência de higienização da Covid-19, com ações de prevenção e controle da transmissão, descrevendo estratégias de limpeza e desinfecção no sentido de controlar e reduzir a disseminação do coronavírus, além de orientações e recomendações aos profissionais.

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 quanto dos colaboradores das UPAS, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.



RelGest | 2020

Unidades de Pronto Atendimento

5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

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

Desta forma, a geração de conhecimento e o desenvolvimento de profissionais são prioritários para o Instituto. Compreendendo a dimensão desta responsabilidade, a Diretoria de Ensino e Pesquisa juntamente com os Centros de Estudos das Unidades de Negócios trabalham para fortalecer o Instituto como instituição que fomenta e acredita que o ensino, junto à assistência, promove além da produção de conhecimentos e troca de experiência, um cuidado diferenciado ao paciente.

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

5.1 ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO/LINHA DE PESQUISA

Em parceria com o ISGH no decorrer do ano de 2020, a Diretoria de Ensino e Pesquisa prestou assistência às unidades referente à parte documental, informações e análise do desenvolvimento das etapas dos projetos científicos, e também pesquisadores internos e externos explanando sobre a inserção dos projetos de pesquisa à Plataforma Brasil e finalização dos trabalhos de conclusão de curso, fortalecendo o incentivo à pesquisa.

Foram registrados 108 projetos científicos compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 06 (5,56%) realizados pelas UPAS. Durante o ano de 2020, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em cinco segmentos denominados linhas estratégicas, conforme mostra a figura:

<p>PROJETOS ESTRATÉGICOS ALINHADOS</p> <p>UPAs 2020</p> 	PROJETOS	QTDE
	GESTÃO EM SAÚDE	02
	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	00
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	00
	CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	00
	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	04

Capítulo 6

Gestão de Pessoas

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



RelGest | 2020

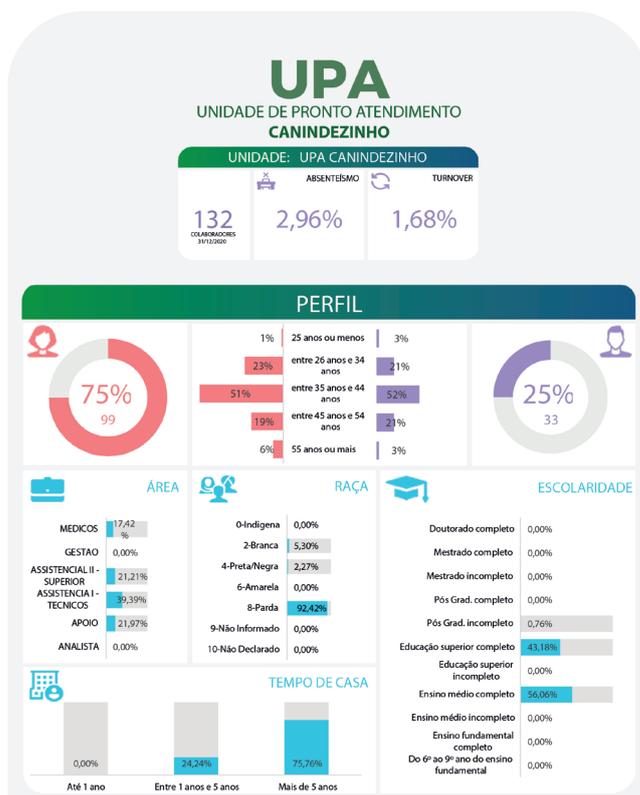
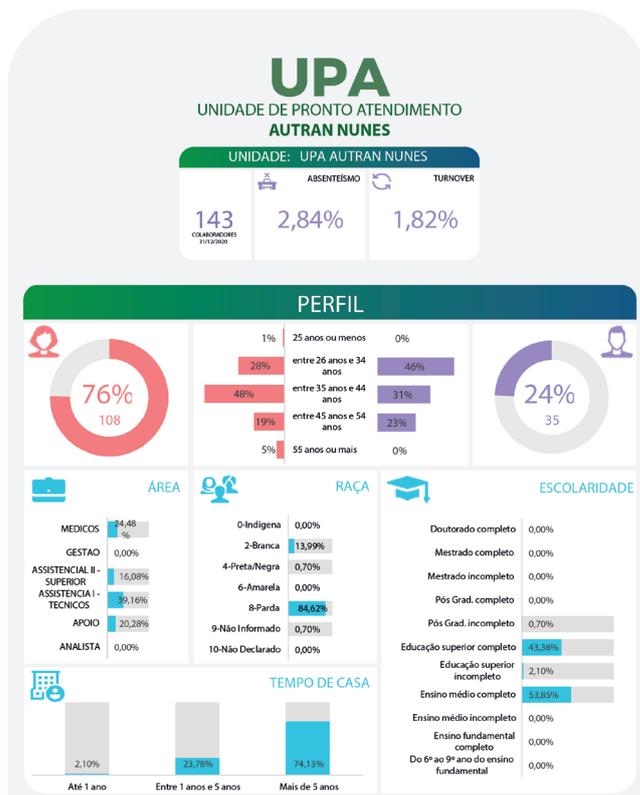
Unidades de Pronto Atendimento

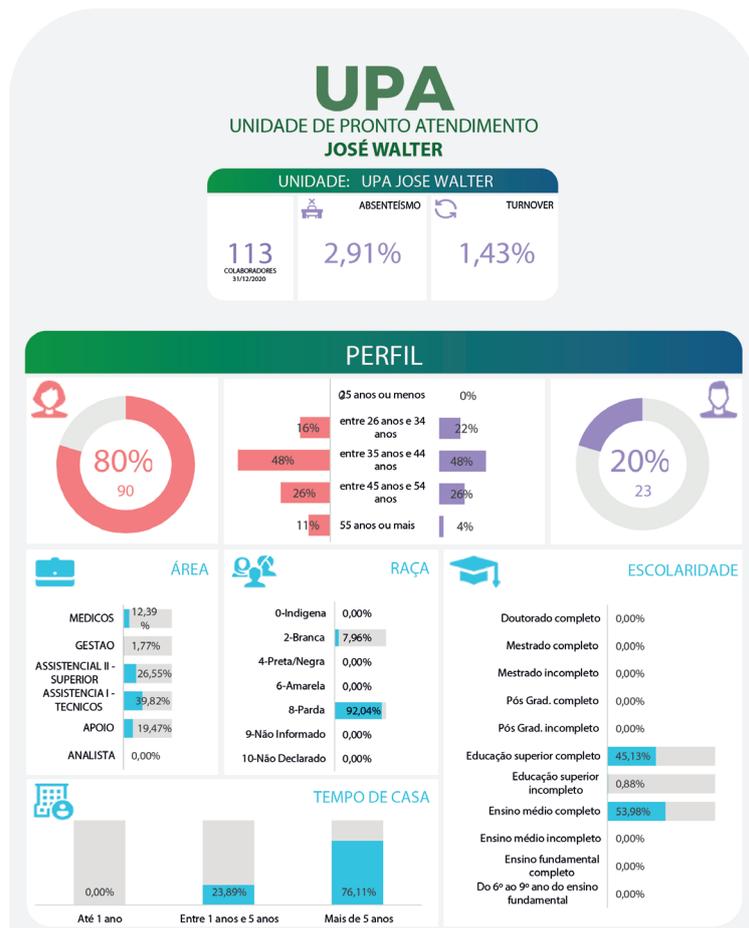
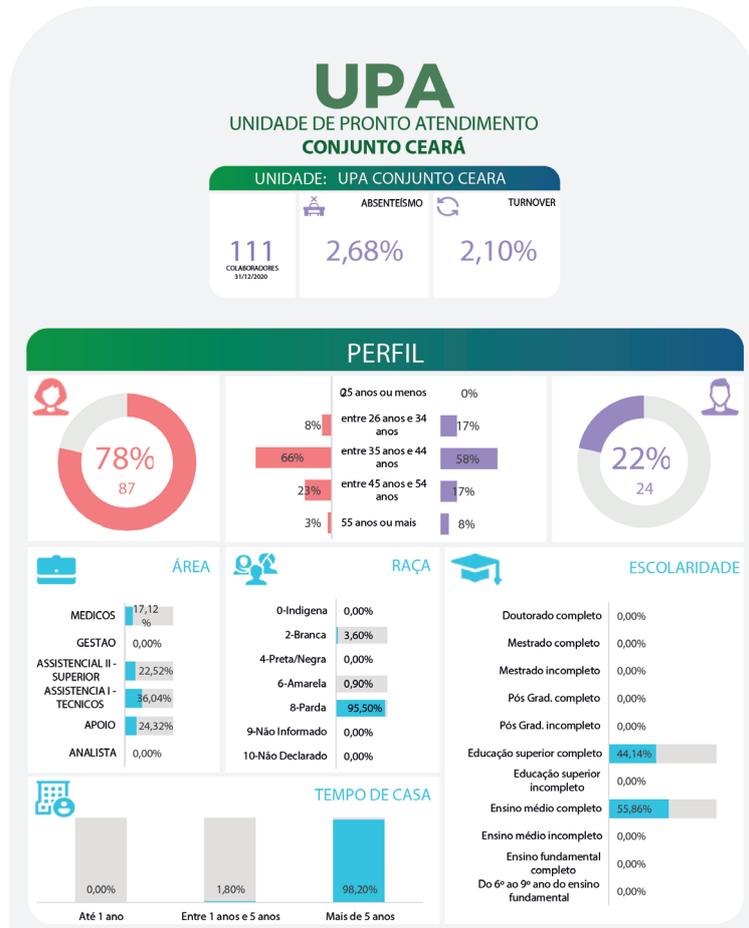
[Páginas 16 a 18]

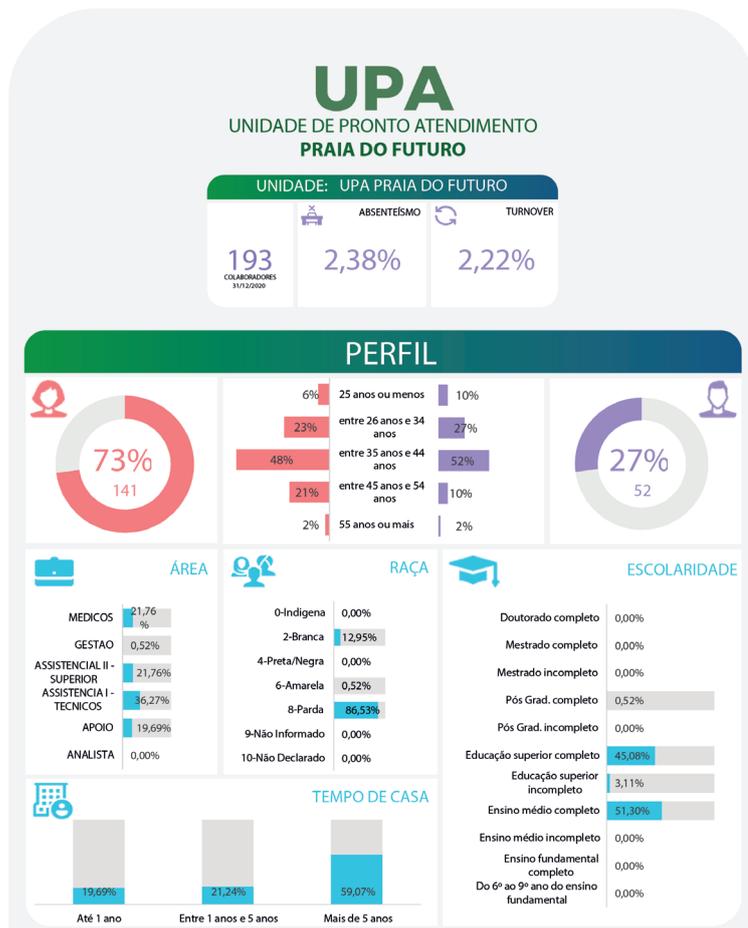
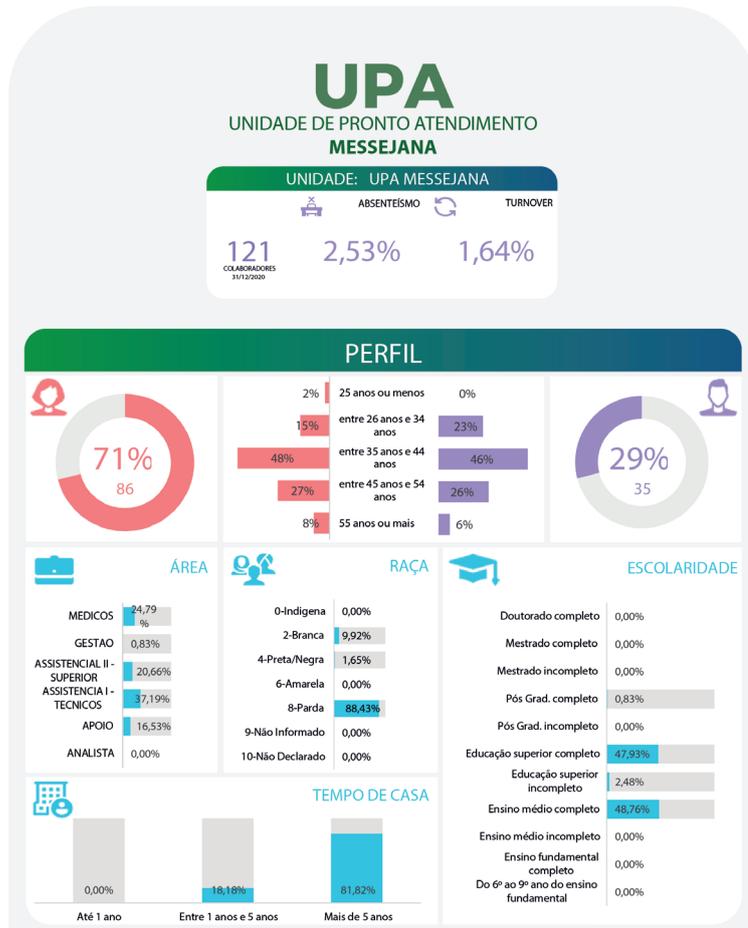
6. GESTÃO DE PESSOAS

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 DAS UPAS







6.2 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

No final do ano de 2020, o Núcleo de Comunicação do ISGH foi implantado, bem como o Endomarketing. Dos dias 12 de novembro a 31 de dezembro de 2020, o Núcleo de Comunicação do ISGH realizou diferentes ações comunicacionais com as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), entre elas a produção de artes, de vídeos, comunicados internos e ações de endomarketing. Foram criados novos canais e produtos de comunicação, além da continuidade de atividades previamente planejadas, como a gestão das redes sociais.

A primeira ação realizada em novembro foi a produção do Planejamento da Comunicação do ISGH e Unidades, para o primeiro semestre de 2021. Ainda em relação à gestão, foi criado o Plano de Ação da Campanha Valores ISGH, com as atividades da primeira campanha interna que pretende reforçar os valores do instituto, junto aos colaboradores. Os processos e fluxos para solicitações de demandas ao setor também foram definidos. Além disso, o Núcleo de Comunicação começou a ser estruturado com a formação da sua equipe.

Ainda durante o mês de novembro e dezembro, um novo canal de comunicação interna foi criado. O setor iniciou o disparo de comunicados e informativos por meio de uma lista de transmissão, adquirida a partir da coleta dos e-mails institucionais. As ações realizadas pelo Núcleo de Comunicação foram divididas nos seguintes eixos: Comunicação Interna, Endomarketing e Marketing digital.

Na comunicação interna houve criação de house organs, como o ISGH News, com temática natalina para as UPAs; templates do “Comunicado” disparado para a lista de transmissão da sede e intermediação da criação de artes para as unidades, entre elas as mensagens de Natal para UPAs. Entre as ações de endomarketing estão cotação, organização e entrega de brinde de natal para todos os funcionários e produção do vídeo de natal para homenagear os colaboradores de cada unidade além de campanha dos valores institucionais (vídeo, informativos, jogo).

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO AOS PROFISSIONAIS QUE TRABALHARAM NA PANDEMIA

Entre as ações de reconhecimento aos profissionais que trabalharam na pandemia, pode-se citar o certificado de elogio promovido pela Ouvidoria e vídeo de homenagem a todos os colaboradores no Natal, conforme já mencionado anteriormente.

Em agradecimento e reconhecimento aos bravos heróis das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no combate à Covid-19, a Direção das UPAs promoveu um momento, no mês de Julho de 2020, para manifestar gratidão ao trabalho desenvolvido pelos profissionais das unidades assistenciais e para toda a equipe da gestão UPAs, por todas as vidas que foram e estão sendo salvas. O encontro aconteceu no auditório do Bloco Didático do Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA).

Na ocasião, cada coordenador foi homenageado com banners, placas e medalhas. Vale destacar que, neste momento também foi homenageado, de modo particular, o dentista José Rômulo de Medeiros, por promover a doação e confecção de grande quantidade de EPI's para as UPAs.

A celebração envolveu também uma homenagem idealizada pela gestão UPAs para a Diretora de Gestão e Atendimento, Camila Machado e a então Diretora de Processos Assistenciais da época, Dra. Kessy Aquino, com a entrega de uma placa.

Durante esse encontro, houve ainda, momentos de reflexão através da exibição de vídeos, músicas e partilhas, dos respectivos coordenadores das UPAs, de experiências vividas e relacionadas ao impacto da incidência de casos do novo coronavírus.

6.4 ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS AOS COLABORADORES

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) por meio do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), inaugurou um programa de apoio psicológico a todos os colaboradores, inclusive para aqueles que integram a equipe das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) geridas pelo Instituto. O programa consistia em atendimento psicológico virtual, com psicólogos de fora do Instituto que atendiam voluntariamente os funcionários.

Capítulo 7

Encerramento

O ano de 2020 foi de muitos desafios para as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) como superlotação, disponibilidade de equipamentos, falta de mão de obra qualificada e de insumos, entretanto foi elaborado um plano de contingência para driblar essas questões; entre as principais ações pode-se destacar aumento do quadro de pessoal, treinamentos de equipamentos que auxiliaram a salvar vidas, entre eles o Capacete Elmo, fortalecimento dos laços entre assistência e gestão, incluindo a gestão do ISGH, além de ações de reconhecimento e que prezassem a saúde mental dos colaboradores que atuaram na linha de frente.



RelGest | 2020

Unidades de Pronto Atendimento

[Página 21]

7. ENCERRAMENTO

O ano de 2020 foi de muitos desafios para as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) como superlotação, disponibilidade de equipamentos, falta de mão de obra qualificada e de insumos, entretanto foi elaborado um plano de contingência para driblar essas questões; entre as principais ações pode-se destacar aumento do quadro de pessoal, treinamentos de equipamentos que auxiliaram a salvar vidas, entre eles o Capacete Elmo, fortalecimento dos laços entre assistência e gestão, incluindo a gestão do ISGH, além de ações de reconhecimento e que prezassem a saúde mental dos colaboradores que atuaram na linha de frente.