

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO



RELATÓRIO ANUAL

UPAs SOB GESTÃO ISGH

2021



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

ÍNDICE

MENSAGEM DA DIRETORIA	02
SOBRE O RELATÓRIO	03
1. CAP1 APRESENTAÇÃO	05
1.1 - Quem Somos	05
1.2 - Nossa Missão, Visão e Valores	05
1.3 - Mapa Estratégico	06
1.4 - Diretoria Executiva das UPAS	06
2. CAP2 PERFORMANCE	08
2.1 - Indicadores	08
2.2 - Desempenho Econômico-Financeiro	08
3. CAP3 PANDEMIA CORONAVÍRUS	10
3.1 - Ações em Destaque Covid-19	10
4. RESPONSABILIDADE SOCIAL	13
4.1 - Ouvidoria	13
4.2 - Ações Socioambientais	14
5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO	16
5.1 - Linha de Pesquisa	16
6. GESTÃO DE PESSOAS	19
6.1 - Perfil dos Colaboradores das UPAs	19
6.2 - Campanhas Institucionais Realizadas	25
6.3 - Ações de Reconhecimento aos Profissionais na Pandemia	26
6.4 - Saúde e Segurança do Colaborador (Mental e Física)	27
7. ENCERRAMENTO	29

MENSAGEM DA **DIRETORIA**

Como diria Luciano Huck: “Loucura, loucura”

Loucura mesmo foi o ano que passou.

Mas, em meio à tamanha loucura, houve infinitos aprendizados, daqueles simples que usarei em algumas situações, ou talvez, nem precisarei usar mais, no entanto, aprendi muito.

Desde os aprendizados mais complexos que permanecem, desde o surgimento de outros caminhos, outras histórias que irei compartilhar com outros, até mesmo aprendizados que a marca fez doer, mas a cura fez florescer.

Foi um ano de descoberta, ou simplesmente, um ano de olhar pra dentro na luz que surgiu, eu passei a olhar ao redor e a ver o mundo exatamente como ele é.

O ano que passou nos mostrou que todos nós temos caminhos e histórias e cada um escolhe como pode se desenvolver, pois escolhemos quem queremos ser, ou o que podemos fazer. Por tudo isso, esse ano, na minha opinião, ficará guardado em uma caixa em minha memória, e sempre que eu precisar, irei acessar os arquivos para que eu possa conduzir o time das UPAs mais sabiamente. Desejo que eu também possa ser conduzida, e em muitos caminhos, vocês possam segurar a minha mão e eu a de vocês.

Camila Machado

Diretora Geral
Unidades de Pronto Atendimento
Sob Gestão ISGH



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 2021, no âmbito das 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), 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 2021.

CAPÍTULO **1**

APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - MAPA ESTRATÉGICO

1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA



1.1 QUEM SOMOS

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.

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana e podem resolver grande parte das urgências e emergências, como pressão e febre alta, fraturas, cortes, infarto e derrame. Com isso ajudam a diminuir as filas nos prontos-socorros dos hospitais. A UPA inova ao oferecer estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação. 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.

As UPAs fazem parte da Política Nacional de Urgência e Emergência, lançada pelo Ministério da Saúde em 2003, que estrutura e organiza a rede de urgência e emergência no país, com o objetivo de integrar a atenção às urgências. Mais detalhes aqui.

As unidades de pronto atendimento geridas pelo ISGH no município de Fortaleza 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.

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.

Desta forma, as Unidades de Pronto Atendimento devem prestar serviços de saúde, pré-hospitalar, de urgência e emergência clínicas, com processo de acolhimento com classificação de risco, estabilização dos pacientes graves, e, quando houver necessidade, indicar e encaminhar o paciente para internamento hospitalar, através de fluxos de referência e contrarreferência, através das Centrais de Regulação, e, ainda, propiciando aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) as condições necessárias à observação clínica e apoio diagnóstico terapêutico dentro do prazo de 24 horas.

As UPAs localizadas nos bairros Jangurussu, Cristo Redentor e Itaperi foram as primeiras unidades de pronto atendimento implantadas na capital do Ceará pela Prefeitura Municipal e, desde seu nascedouro, são geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH por meio de Contrato de Gestão.

Desta forma, o ISGH emprega o modelo de gestão com foco na melhoria contínua na rede terapêutica, buscando promover inovações na gestão da saúde, e utilizando os recursos públicos disponíveis com responsabilidade e transparência, no constante ao fortalecimento dos princípios de compliance e accountability.

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO





UPA
UNIDADE DE PRONTO
ATENDIMENTO

| MUNICÍPIO |

2021

NOSSA **MISSÃO**

Proporcionar assistência humanizada em emergência com qualidade e segurança.

NOSSA **VISÃO**

Ser referência nacional no atendimento de emergência pré-hospitalar.

NOSSOS **VALORES**

- Justiça;
- Solidariedade;
- Gentileza;
- Responsabilidade;
- Sustentabilidade.

NOSSO **PROPÓSITO**

Transformar a saúde para o bem-estar social.

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA

● MAPA ESTRATÉGICO 2019 - 2023 ●

**PROPÓSITO**

Transformar a Saúde para o bem-estar social.

**VISÃO**

Ser referência nacional no atendimento de emergência pré-hospitalar.

**MISSÃO**

Proporcionar Assistência humanizada em emergência com qualidade e segurança

GOVERNANÇA E GESTÃO

- Aprimorar o modelo de gestão para resultados, promovendo a transparência

TECNOLOGIA E PROCESSOS

- Promover as melhores práticas na gestão do cuidado
- Prover soluções tecnológicas para apoiar o gerenciamento da unidade
- Assegurar a disponibilidade de equipamentos e insumos críticos.

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

- Aumentar a eficiência na utilização dos recursos

RESULTADOS PARA SOCIEDADE

- Alcançar resultados de excelência e qualidade no cuidado ao usuário
- Fortalecer a pactuação dos protocolos estratégicos junto à rede

**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
- Proporcionar um clima organizacional de cooperação e engajamento

**1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA DAS UPAS:**

Camila Alves Machado | Diretora Geral

Patrícia Santana de Oliveira | Diretora de Cuidado e Saúde [A partir de Out.2020]

Carla Fonteles Chaves | Diretor de Gestão e Atendimento Hospitalar

Úrsula Elisabeth Martine Wille Campos | Diretoria Assistencial do SAD

CAPÍTULO **2** | **PERFORMANCE**

2.1 - INDICADORES

2.2 - RESULTADOS ECONÔMICOS-FINANCEIRO

2.3 - CERTIFICAÇÕES



2. PERFORMANCE

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais, 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 2021, 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 aditivos firmados com a Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza-CE, para operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde a serem desenvolvidos nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAS).

2.1 INDICADORES

Em 2021, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO – UPAs Autran Nunes, José Walter, Conjunto Ceará, Canindezinho, Messejana, Praia do Futuro, Jangurussu, Cristo Redentor e Itaperi seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão junto a Secretaria do Estado do Ceará, segue abaixo o desempenho de alguns indicadores contratuais.

UPA ESTADO 2021		PACIENTES CLASSIFICADOS			PACIENTES REFERENCIADOS			PACIENTES ATENDIDOS			
		PERCENTUAL	META	REALIZADO	PERCENTUAL	META	REALIZADO	N.º ATD	META	REALIZADO	
UPA	AUTRAN NUNES	99,75%	98%	99,75%	98%	99,49%	99,49%	88.227	10.125 [MÊS] 121.500 [ANO]	72,61%	
	CANINDEZINHO	99,92%		99,92%		99,64%		99,64%		81.913	67,42%
	CONJUNTO CEARÁ	99,72%		99,72%		99,85%		99,85%		89.011	73,26%
	JOSÉ WALTER	99,95%		99,95%		99,68%		99,68%		110.154	90,66%
	MESSEJANA	99,84%		99,84%		99,70%		99,70%		93.187	76,70%
	PRAIA DO FUTURO	99,78%		101,87%		99,67%		99,67%		77.273	53,60%
		99,83%	[% ANUAL]	99,83%	99,66%	[% ANUAL]	99,66%				

2.2 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

DESPESAS		ANO 2021
PESSOAL	PESSOAL	R\$ 110.459.885,25
	Sub-total A	R\$ 110.459.885,25
OPERACIONAL	Operacional - Bloco 1	R\$ 28.056.219,36
	MEDICAMENTOS	R\$ 5.212.535,93
	MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	R\$ 6.267.673,65
	SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	R\$ 5.139.646,34
	SERVIÇO DE COOPERATIVA	R\$ 4.723.898,97
	GASES MEDICINAIS	R\$ 1.603.489,16
	ALIMENTAÇÃO	R\$ 5.108.975,31
	Operacional - Bloco 2	R\$ 22.466.950,98
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV E ESTERELIZAÇÃO	R\$ 4.074.509,49
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 1.667.981,46
	RESÍDUOS / INCINERAÇÃO / ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 769.314,21
	EQUIPAMENTOS / SISTEMAS	R\$ 3.757.725,58
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 495.711,47
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 888.224,95
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 4.886.434,28
	TRANSPORTE	R\$ 1.946.470,93
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 1.700.552,72
	DESPESAS FINANCEIRA / TRIBUTÁRIA	R\$ 639.188,80
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 1.401.818,19
	ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 239.018,90
	Sub-total B	R\$ 50.523.170,34
TOTAL DESPESAS		R\$ 160.983.055,59

RECURSOS	UPA ESTADO
CTR DE GESTÃO/Aditivos	R\$ 149.662.217,88
DOAÇÕES	R\$ 771.572,85
REND APLICAÇÃO FINANCEIRA	R\$ 153.815,32
TOTAL	R\$ 150.587.606,05

CAPÍTULO **3** | **PANDEMIA
CORONAVÍRUS**

3.1 - AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19



3. PANDEMIA CORONAVÍRUS

3.1 AÇÕES EM DESTAQUE COVID-19

Diante da pandemia de Covid-19, as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) contaram com novos hospitais de campanha, além de um aumento de leitos de observação. Dessa forma, algumas UPA estaduais passaram a contar com hospital de campanha, como a UPA Praia do Futuro e a UPA Messejana.

Além disso, as unidades municipais geridas pelo ISGH, passaram a contar com o serviço de fisioterapia pela primeira vez para otimizar a força tarefa dos atendimentos e suprir a demanda. Os profissionais foram contratados por meio de seleção temporária realizada pelo Instituto. O intuito da inserção de fisioterapeutas nessas unidades foi otimizar o cuidado ao paciente e fortalecer as equipes de atendimento, principalmente os pacientes afetados pela Covid-19.

A Covid-19 impactou a rotina das instituições de saúde e dominou todos os debates em torno da saúde no Brasil desde fevereiro de 2020, quando foi diagnosticado o primeiro caso da infecção pelo vírus no País. A questão da segurança do paciente também exigiu mudanças dentro — e fora — das unidades de saúde. Diante disso, foi necessário capacitar profissionais e prepará-los para o novo desafio, até então desconhecido.

Entre os treinamentos promovidos em 2021 está o do Capacete Elmo. Com a inserção do capacete Elmo no cuidado aos pacientes com complicações respiratórias, os profissionais foram capacitados para o manejo clínico do dispositivo, que pode evitar a necessidade de intubação em 60% dos casos.

A fisioterapeuta Andrea Braide, então coordenadora de Fisioterapia das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs 24h) sob administração do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), ministrou treinamento sobre o capacete Elmo aos profissionais de saúde. O Elmo teve seu uso iniciado nas UPAs do ISGH no começo de 2021 após aumento da demanda causada pela segunda onda da pandemia.

As capacitações para uso do Elmo foram realizadas em ambiente simulado de um leito hospitalar, permitindo o desenvolvimento de habilidades clínicas. Foram proporcionados cenários clínicos no treinamento o mais próximo possível da realidade que os profissionais se depararam nas unidades. Em agosto de 2021, a UPA Messejana registrou sua primeira paciente com uso de capacete Elmo sem diagnóstico de Covid-19. A experiência foi um sucesso.



[Treinamento sobre o capacete Elmo]

Na avaliação fisioterapêutica, seguida de um exame de Raio X e gasometria arterial, foi detectada a necessidade de um estímulo com pressão positiva para melhorar a condição da função respiratória. Com o uso do capacete, a paciente conseguiu respirar com mais qualidade e o desconforto foi amenizado. Ela utilizou o equipamento no período em que estava em tratamento emergencial para controle da dor abdominal aguda em investigação. Após 48 horas de Elmoterapia, ela apresentou melhora da condição de insuficiência respiratória leve de causa indeterminada, embora mantendo o quadro de inflamação abdominal em acompanhamento. O capacete Elmo teve seu uso iniciado nas UPAs do ISGH no começo de 2021 com o aumento da demanda causada pela segunda onda da pandemia. No entanto a da paciente da UPA Messejana com o capacete Elmo representou uma nova fase para o trabalho da equipe de Fisioterapia nas unidades de urgência e emergência.

Cada UPA vinculada ao ISGH entre unidades da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa) recebeu cinco capacetes para a utilização nos pacientes com Covid-19, totalizando 40 unidades de suporte. Durante o mês de fevereiro, equipes multiprofissionais dessas unidades foram capacitadas de acordo com o treinamento específico, para indicar e executar a aplicabilidade do protocolo para o uso do Capacete Elmo de acordo com as indicações e contra-indicações preconizadas para o tratamento da insuficiência respiratória do tipo hipoxêmica.



[Paciente da UPA Messejana faz uso de capacete Elmo]

Além do treinamento do Elmo, também foram promovidos em 2021, em parceria com o Núcleo de Educação Permanente, treinamentos de ventilação mecânica. Durante três semanas, profissionais de saúde que atuam na linha de frente da pandemia de Covid-19, tiveram acesso a treinamentos sobre Ventilação Mecânica. A ideia surgiu devido ao levantamento de necessidade captado pela então Coordenadora de Fisioterapia das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) - Andrea Braide.

No momento da estruturação do cuidado da UPA com o paciente, muitas vezes são necessários cuidados ventilatórios e, portanto, de manuseio adequado e seguro do equipamento. Nas UPAs há vários modelos de ventiladores mecânicos e uma equipe multiprofissional que manuseia a tecnologia.

A partir dessa necessidade, foram planejadas ofertas de treinamentos para médicos, enfermeiros e fisioterapeutas, sobre ventilação mecânica básica e manuseio de 4 modelos distintos de ventiladores mecânicos que estão disponíveis nas UPAs. Os profissionais tiveram acesso a treinamentos sobre ventiladores nos modelos NEWPORT E360, SIARE, IX5, Dixtal DX3012, além da atuação na emergência e em casos urgentes. Além desses, também foram promovidos treinamentos sobre paramentação e desparamentação, assim como testagem em massa com teste rápido.



[Treinamento de ventilação mecânica em formato híbrido]

CAPÍTULO **4** | **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

4.1 - OUVIDORIA

4.2 - AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS



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.

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.

Dessa forma, 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.

OUVIDORIA - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES UPAs MUNICIPIO - 2020													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
INFORMAÇÃO	00	02	00	00	01	00	00	04	04	01	01	00	13
SUGESTÃO	00	00	01	00	01	04	03	05	04	01	01	02	22
ELOGIO	15	15	04	07	21	21	22	27	20	25	34	12	223
SOLICITAÇÃO	00	01	00	04	00	00	00	01	00	01	01	00	08
TOTAL	15	18	05	11	24	25	25	37	28	28	42	14	272

OUVIDORIA - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES UPAs ESTADO - 2021													
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AUTRAN NUNES	03	10	01	06	11	06	11	04	08	16	08	01	85
CANINDEZINHO	03	15	00	02	15	05	11	06	02	04	04	05	72
CONJUNTO CEARÁ	04	05	08	01	09	02	04	01	04	04	04	01	47
JOSE WALTER	01	05	02	02	06	04	10	05	09	05	11	04	64
MESSEJANA	07	00	01	02	16	04	11	09	08	05	14	08	85
PRAIA DO FUTURO	08	07	05	07	07	15	03	09	16	11	08	10	106
TOTAL	26	42	17	20	64	36	50	34	47	45	49	29	459

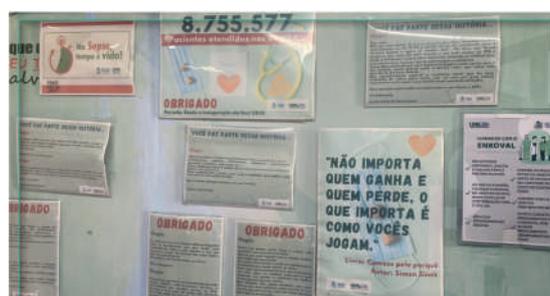
AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

A Ouvidoria realiza mensalmente o controle de manifestações de cada unidade, protocolos; alimentação do sistema com análise da pesquisa de satisfação, relatórios de cada unidade, além de atuar em campanhas e realizar visitas para buscar os relatos de manifestações.

As mensagens recebidas e apuradas são solicitações de informação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Em todo o ano de 2021, 1209 manifestações foram recebidas na Ouvidoria das UPAs geridas pelo ISGH.

Durante a pandemia de Covid-19, os profissionais das UPAs geridas pelo ISGH receberam diversos elogios pelo atendimento prestado neste período. As congratulações representam a gratidão daqueles pacientes que tiveram suas vidas salvas e foram registradas na Ouvidoria das UPAs.

No total, o setor contabilizou 274 elogios no referido ano. A Ouvidoria realizou a entrega de certificados de reconhecimento de excelência aos colaboradores que receberam retorno positivo dos usuários e também criou um painel com exposição dos elogios localizado no corredor de cada unidade.



[Painel com elogios]

4.2 AÇÕES SÓCIO-AMBIENTAIS

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.

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.

Foram realizadas ações envolvendo treinamentos sobre ergonomia (regulagem do apoio de pé), fluxograma de acidente com material biológico, descarte de resíduos/perfurocortantes e NR 32.

CAPÍTULO **5** | **GERAÇÃO DE CONHECIMENTO**

5.1 - LINHA DE PESQUISA



5. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

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

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

5.1 LINHA DE PESQUISA

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

Foram registrados 106 trabalhos científicos (94 projetos e 12 resumos para apresentação em eventos) compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas, sendo 04 (3,77%) elaborados pelas UPAs.

UPA 2021	PROJETOS		
	ALINHADOS	NÃO ALINHADOS	TOTAL
	04	00	04

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 ao lado:

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

| EDUCAÇÃO PERMANENTE |

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral.

Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador. A abordagem do Programa Estratégicos segue a orientação dos Mapas Estratégicos e perfil das Unidades com objetivo de fortalecer as entregas e resultados do contratante.

Por sua vez, o Programa de Prioritários segue temas importantes e obrigatórios referente aos cargos e funções. As áreas e cargos aos quais existem Resoluções e Normativas que definem treinamentos periódicos, seguimos através do Programa de Regulamentados. E o Programa de Integração integra o colaborador à instituição e sua unidade bem como às funções de seu cargo em seu período inicial de 90 dias na instituição. As demandas espontâneas referem-se às ações educativas que surgiram da necessidade de trabalho.

O presente relatório apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH.

A seguir, através da tabela e das imagens, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos.

<p>AÇÕES EDUCATIVAS POR PROGRAMAS DE TREINAMENTO</p> <p>UPA 2021</p> 	ESTRATÉGICOS	20
	PRIORITÁRIOS	07
	REGULAMENTADOS	17
	INTEGRAÇÃO	00
	DEMANDA ESPONTÂNEA	00
	PRESENCIAL	43
	À DISTÂNCIA	01

<p>PARTICIPAÇÕES EM TREINAMENTOS</p> <p>UPA 2021</p> 	ESTRATÉGICOS	653
	PRIORITÁRIOS	20
	REGULAMENTADOS	226
	INTEGRAÇÃO	00
	DEMANDA ESPONTÂNEA	00

CAPÍTULO **6** | **GESTÃO
DE PESSOAS**

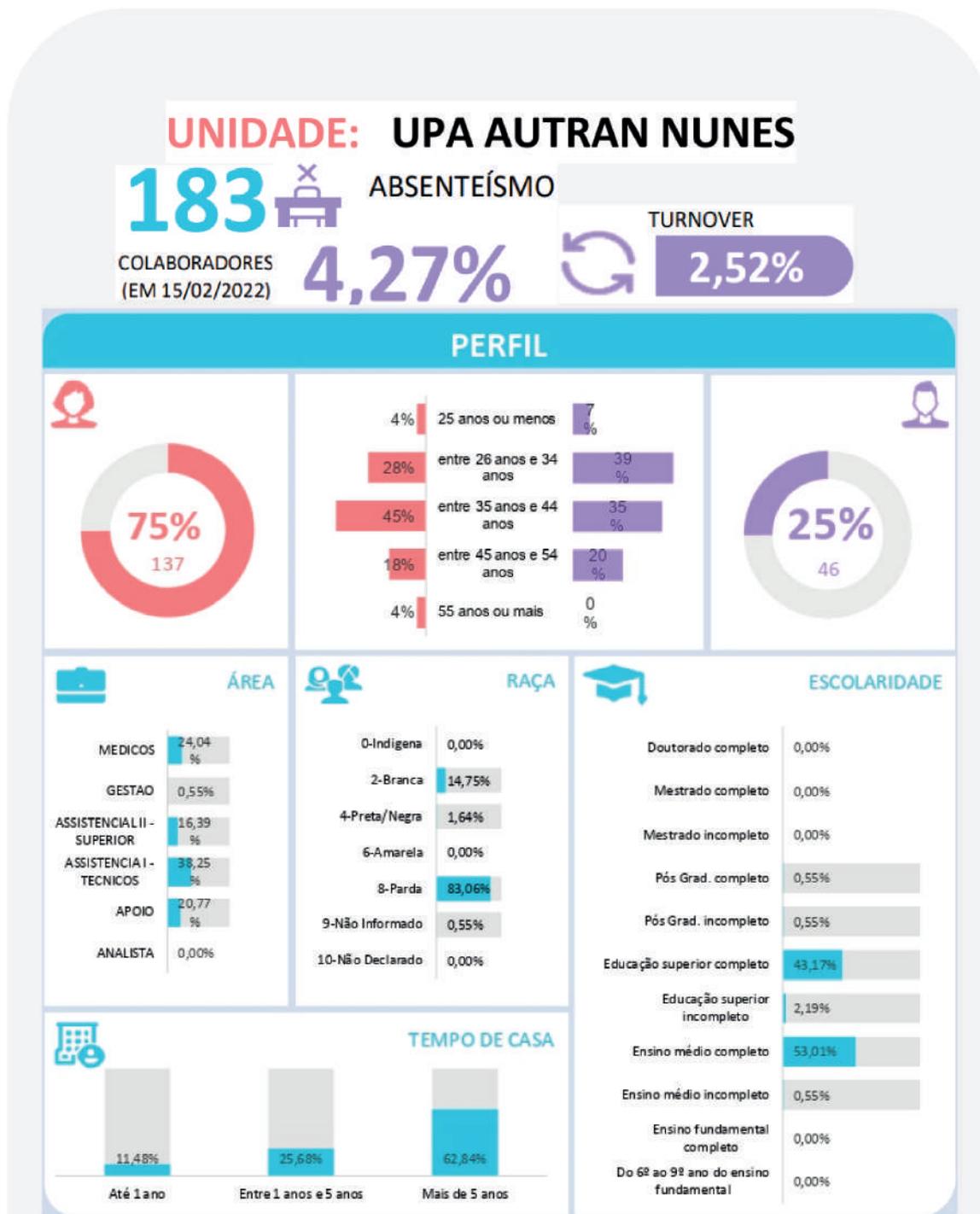
- 6.1 - PERFIL DOS COLABORADORES
- 6.2 - CAMPANHAS INSTITUCIONAIS REALIZADAS
- 6.3 - AÇÕES DE RECONHECIMENTO DE PROFISSIONAIS QUE TRABALHARAM NA PANDEMIA
- 6.4 - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (MENTAL E FÍSICA)



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



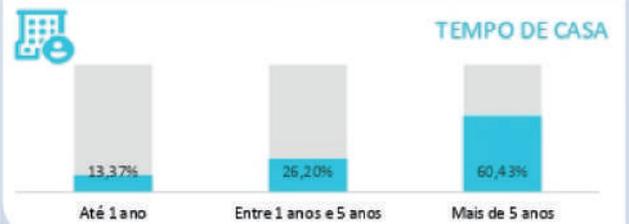
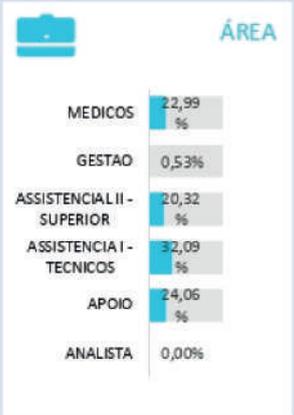
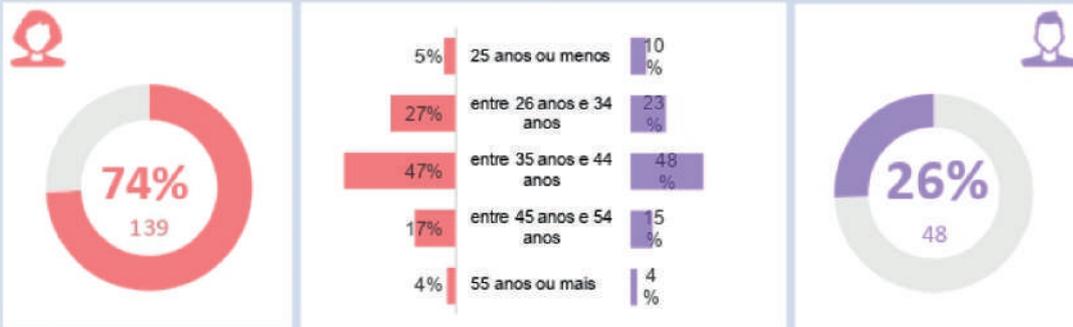
UNIDADE: UPA CANINDEZINHO

187 COLABORADORES (EM 15/02/2022)

ABSENTEÍSMO **3,90%**

TURNOVER **3,16%**

PERFIL



UNIDADE: UPA CONJUNTO CEARA

163

COLABORADORES
(EM 15/02/2022)



ABSENTEÍSMO

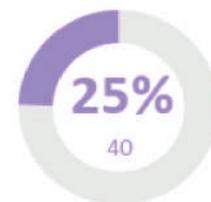
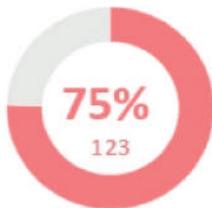
4,28%



TURNOVER

3,03%

PERFIL



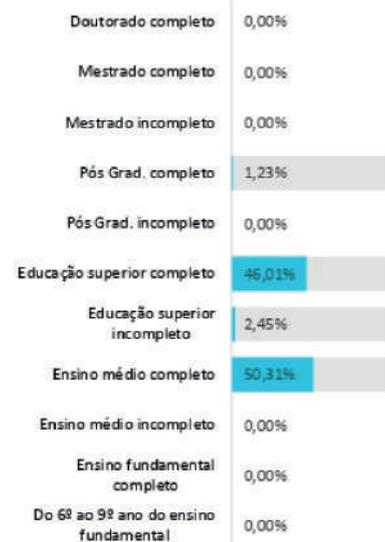
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA JOSE WALTER

186
COLABORADORES

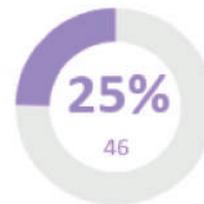
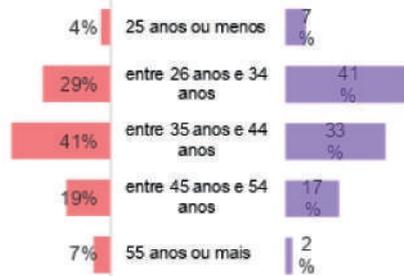
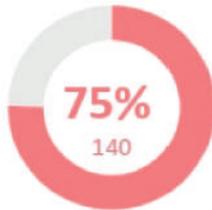
ABSENTEÍSMO

3,83%

TURNOVER

3,46%

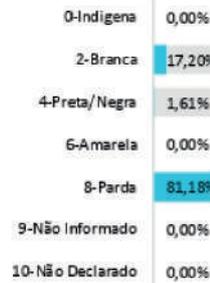
PERFIL



ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



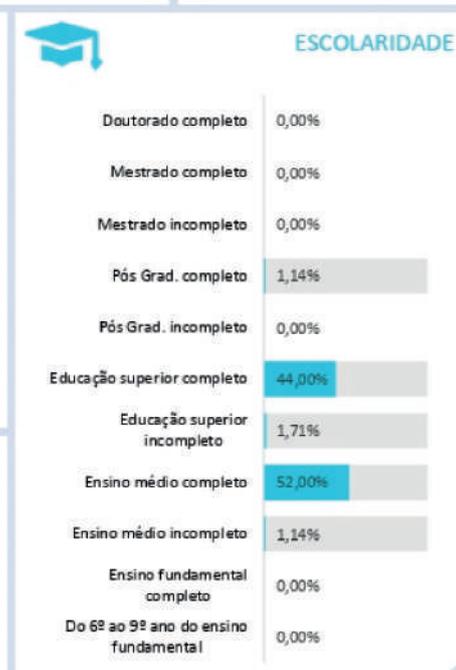
TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA MESSEJANA



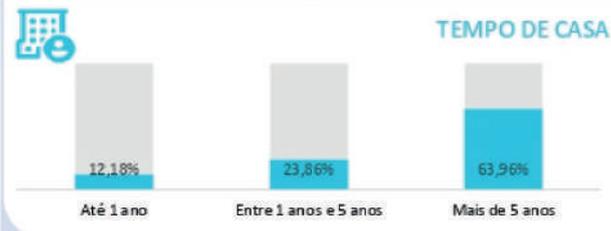
PERFIL



UNIDADE: UPA PRAIA DO FUTURO

197 COLABORADORES **4,56%** ABSENTEÍSMO **4,57%** TURNOVER

PERFIL



6.2 CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

Além das campanhas institucionais de acordo com as necessidades das unidades, também foram promovidas homenagens em datas especiais a cada categoria, exemplo, Dia do Farmacêutico, Dia do Ouvidor Dia do Médico, Dia do Fisioterapeuta, Dia do Enfermeiro, entre outras.

[JANEIRO]

JANEIRO BRANCO

Campanha de conscientização sobre a importância do cuidado com a saúde mental.

[FEVEREIRO]

PONTO FACULTATIVO

Campanha sobre o Ponto Facultativo no Carnaval.

[MARÇO]

DIA DA MULHER

Homenagem às colaboradoras com cards e distribuição de brindes.

DIA DO OUVIDOR.

Matéria na intranet sobre o papel do profissional na unidade

[ABRIL]

DIA NACIONAL DA SEGURANÇA DO PACIENTE

Card e matéria na intranet em alusão à data.

ABRIL VERDE.

Campanha em parceria com o SESMT com ações internas nas unidades visando a segurança do colaborador.

[MAIO]

DIA DAS MÃES

Ação com entrega de mimos, galeria de fotos e vídeos para homenagear as mães da unidade e aquelas que estavam internadas.

[JUNHO]

FOCO NO SIGILO

Campanha com o objetivo de explicar que compartilhar documentos internos do paciente e da empresa em grupos de mensagem ou em redes sociais é ilegal.

[JULHO]

ANIVERSÁRIO DO ISGH

Homenagem a cada unidade gerida pelo Instituto.

[AGOSTO]

CAMPANHA FOCO NA ÉTICA

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) lançou a campanha #foconaética para todos os seus colaboradores e prestadores de serviço. Um dos objetivos da instituição é proporcionar o cuidado digno em saúde, através de práticas inovadoras em gestão para a excelência da assistência. Para isso, é preciso que toda a equipe esteja envolvida em princípios e valores pautados na ética. Diante disso, por meio dessa ação, o Instituto buscou esclarecer sobre os pontos que regem o Código de Ética Institucional.

O referido instrumento se aplica em todas as unidades geridas pelo ISGH, incluindo as UPAs, em relacionamentos internos e externos da instituição. Além disso, o código possui diretrizes pautadas na honestidade, lealdade, integridade e nos valores institucionais. Foi disponibilizado na intranet o Código de Ética Institucional e promovida campanha durante todo o mês com os pontos que integraram o referido documento.

[SETEMBRO]**CAMPANHA DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

Dentre as iniciativas institucionais realizadas estão: iluminação da fachada das unidades na cor laranja, Live com o tema: Boas práticas na aplicação das metas de segurança do paciente, cerimônia de empoderamento dos membros da COSEP (Comissão de Segurança do Paciente) e do CSP (Comitê de Segurança do Paciente), oficina sobre Notificações de eventos. O intuito foi fortalecer a aplicação dessas boas práticas e fortalecer que a segurança do paciente é prioridade.

SETEMBRO AMARELO

No mês de alusão a prevenção do suicídio o Núcleo de Recursos Humanos levaram de maneira sutil mensagens positivas e de ânimo que pudessem impactar de forma positiva o dia dos colaboradores.

[OUTUBRO]**OUTUBRO ROSA**

Campanha institucional com cards e matéria na intranet, além de aplicação de questionários pela Educação Permanente.

TERCEIRA DOSE DA VACINA CONTRA COVID-19

campanha institucional com disparo de cards e e-mails institucionais incentivando à vacinação contra a covid-19, em sua terceira dose.

[NOVEMBRO]**APRENDA VENTILAÇÃO MECÂNICA NA PRÁTICA**

Inforgráfico disponibilizado pela Escola de Saúde e Gestão para todos os colaboradores das unidades.

TERCEIRA DOSE DA VACINA CONTRA COVID-19

Campanha institucional com cards e matéria na intranet, além de aplicação de questionários pela Educação Permanente.

[DEZEMBRO]**NATAL DE BOAS MEMÓRIAS**

Newsletter com as ações de destaque de cada unidade no ano.

O QUE PODEMOS ESPERAR DO FUTURO?

Ação que consistia na escrita de uma poesia sobre o tema e o vencedor ganhou um voucher de um jantar especial com direito a acompanhante. A vencedora foi uma colaboradora da UPA Jangurussu que teve sua poesia divulgada na intranet e no informativo UPA News.

6.3 AÇÕES DE RECONHECIMENTO AOS PROFISSIONAIS NA PANDEMIA

No dia 24 de novembro de 2021, foi promovida mais uma edição do Projeto Aplausos nas UPAs, reconhecendo os profissionais que se destacaram durante o ano pela excelência do serviço prestado dentro das Unidades. O DHO das Unidades, juntamente com a equipe da Gestão UPA's e os coordenadores surpreenderam os funcionários com muitos aplausos e com um coffee break. A comemoração foi realizada no Auditório Waldemar de Alcântara com a presença dos coordenadores das Unidades e Líderes da Gestão UPA's, assim como das coordenadoras que estiveram nos anexos COVID durante a Pandemia.

O Projeto Aplausos, Programa Motivacional e de Reconhecimento, é uma iniciativa em conjunto do ISGH com as Unidades por ele geridas, que, por meio da Comissão de Avaliação da Competência e do Desempenho, recebe dos gestores, elogios frente ao desempenho dos seus colaboradores. Os elogiados recebem um feedback positivo do coordenador e têm seus nomes encaminhados para a comissão que analisa a indicação ao Projeto. Em sua 6ª edição, o Projeto no ano de 2021 homenageou 78 colaboradores das UPAs geridas pelo Instituto, sendo 45 funcionários das UPAs municipais.

A Ouvidoria também realizou a entrega de certificados de reconhecimento de excelência aos colaboradores que receberam retorno positivo dos usuários e também criou um painel com exposição dos elogios localizado no corredor de cada unidade.



[Projeto Aplausos - Destaques do Ano]

6.4 SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR (FÍSICA E MENTAL)

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) por meio do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), promove 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 consiste em atendimento psicológico virtual, com psicólogos de fora do Instituto que atendiam voluntariamente os funcionários. Além disso, conforme demonstrado no tópico das campanhas institucionais, foram promovidas diversas ações em datas comemorativas a fim de promover a valorização do colaborador.

CAPÍTULO **7** | ENCERRAMENTO



7. ENCERRAMENTO

O ano de 2021 foi bastante intenso e desafiador nas unidades. Não foram medidos esforços para suprir a demanda ocasionada com a Covid-19, com treinamentos de uso do Elmo, Ventilação Mecânica, paramentação e desparamentação, anexos nas unidades para melhoria na assistência, introdução de fisioterapeutas e testagem em massa dos colaboradores. Em cada mês do ano foi promovida uma campanha a fim de melhorar o fluxo de trabalho nas unidades, sempre visando a segurança do paciente e do colaborador.

A comunicação interna registrou algumas conquistas em 2021 como a criação de canais de comunicação, entre eles lista de e-mail marketing, lista de transmissão no Whats App, murais institucionais; criação de produtos como newsletter; boletins, nova identidade visual (slides padronizados, timbrados, comunicados), vídeos institucionais, cardápios, campanhas de endomarketing e realização de eventos institucionais em formato híbrido.

Na comunicação externa houve estruturação da comunicação, com contratação direta de jornalistas para as unidades, com inclusão das UPAs, que passou a contar com a analista de comunicação Márcia Catunda na composição da equipe a partir de junho do referido ano.