



RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

UPA - UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO
[**TRANSFORMAR** A SAÚDE PARA O **BEM-ESTAR** SOCIAL]



ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

SUMÁRIO

Sobre o relatório

Capítulo 1. Apresentação.....	04
1.1. Quem Somos.....	05
1.2. Missão, Visão, Valores e Propósito.....	06
1.3. Mapa Estratégico.....	06
1.4. Diretoria executiva da unidade.....	07
Capítulo 2. Performance.....	08
2.1 Indicadores Contratuais.....	09
2.2 Indicadores Estratégicos.....	11
2.2 Resultados Econômico-Financeiro.....	12
2.3 Certificações.....	13
Capítulo 3. Responsabilidade social.....	14
3.1 Ouvidoria Perfil dos Manifestantes	15
3.2 Ações Socioambientais.....	17
Capítulo 4. Geração de conhecimento.....	18
4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa.....	19
4.2 Educação Permanente.....	20
4.3 Estágios.....	21
Capítulo 5. Gestão de pessoas.....	22
5.1 Perfil dos colaboradores.....	23
5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação.....	29
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador.....	30
5.4 Campanhas institucionais.....	32
Capítulo 6. Considerações Finais.....	34

SOBRE O RELATÓRIO

Neste relatório, vamos conhecer os principais resultados, conquistas e desafios das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) estaduais em 2022. Nele será apresentado o perfil das unidades, os indicadores, principais certificações obtidas, números da Ouvidoria, ações socioambientais, perfil dos colaboradores, ações de saúde e segurança para colaboradores e campanhas institucionais.

O relatório corresponde às Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) estaduais geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), são elas: UPA Praia do Futuro, UPA Messejana, UPA Autran Nunes, UPA Canindezinho, UPA José Walter e UPA Conjunto Ceará.



APRESENTAÇÃO

CAPÍTULO 1

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 UPAs localizadas nos bairros Conjunto Ceará, José Walter, Canindezinho, Messejana, Praia do Futuro e Autran Nunes são geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH por meio de Contrato 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



1.3. MAPA ESTRATÉGICO



1.4. DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE



Camila Alves Machado

DIRETORA GERAL



Patrícia Santana de Oliveira

DIRETORA DE CUIDADO E SAÚDE

PERFORMANCE

CAPÍTULO 2

2. PERFORMANCE

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

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

2.1. INDICADORES CONTRATUAIS

Em 2022, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO – UPAs Autran Nunes, Canidezinho, Conjunto Ceará, José Walter, Messejana e Praia do Futuro, seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão junto a Secretaria do Estado do Ceará, segue abaixo o desempenho de alguns indicadores contratuais:

Indicadores de Resultado

UPA Estado - Ano 2022			
% de Pacientes Classificados	%	Meta Anual	% Realizado
UPA Autran Nunes	99,83%	98%	101,92%
UPA Canidezinho	99,98%		
UPA Conjunto Ceará	99,82%		
UPA José Walter	99,96%		
UPA Messejana	99,88%		
UPA Praia do Futuro	99,82%		

UPA Estado - Ano 2022			
% de Pacientes Referenciados em 24h	%	Meta Anual	% Realizado
UPA Autran Nunes	99,50%	100%	99,64%
UPA Canidezinho	99,70%		
UPA Conjunto Ceará	99,65%		
UPA José Walter	99,89%		
UPA Messejana	99,41%		
UPA Praia do Futuro	99,69%		

UPA Estado - Ano 2022			
% de Pacientes Realizados na UPA	Quantidade	Meta Anual	% Realizado
UPA Autran Nunes	113.386	729.000	94,69%
UPA Canidezinho	100.762		
UPA Conjunto Ceará	116.887		
UPA José Walter	141.293		
UPA Messejana	111.005		
UPA Praia do Futuro	106.937		

UPA Estado - Ano 2022			
Taxa de Satisfação do Usuário	%	Meta Anual	% Realizado
UPA Autran Nunes	96,80%	≥90%	107,92%
UPA Canidezinho	96,22%		
UPA Conjunto Ceará	97,08%		
UPA José Walter	99,49%		
UPA Messejana	95,41%		
UPA Praia do Futuro	97,79%		

Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

UPA Município - Ano 2022		
Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)		% Realizado
Exames de Análise Clínica	897.689	92,06%
Exames de Raio X	68.135	6,99%
Exames de ECG	9.288	0,95%
	975.112	

2.2. INDICADORES ESTRATÉGICOS

As UPAs contratualizadas junto a SESA, adotaram seus indicadores estratégicos e, ao longo do ano, foram realizando ajustes e alinhamento no processo de monitoramento. Segue abaixo a lista de indicadores pactuados em alinhamento junto a Contratante:

Indicadores Estratégicos

Taxa de cumprimento de tempo de classificação AMARELO

Taxa de cumprimento de tempo de classificação LARANJA

Taxa de tomada de decisão

Permanência do paciente do EIXO 1

Permanência do paciente do EIXO 2

Taxa de transferências efetivas

Taxa de pacientes transferidos dentro do tempo pactuado

Taxa de óbito institucional (acima de 24h)

Taxa de vidas salvas

2.3. RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIRO

Despesas		Ano 2022
Pessoal	Pessoal	R\$ 100.068.339,95
	Sub-total A	R\$ 100.068.339,95
Operacional	Operacional - Bloco 1	R\$ 20.361.665,26
	Medicamentos	R\$ 4.518.749,75
	Material Médico Hospitalar/Odonto	R\$ 3.999.546,78
	Material de Órtese e Prótese	R\$ -
	Serviços de Apoio Diagnóstico (SADT)	R\$ 5.977.074,07
	Serviços Médicos/Assistenciais	R\$ 3.190,41
	Serviço de Cooperativa	R\$ 3.620.205,21
	Gases Medicinais	R\$ 733.891,86
	Alimentação	R\$ 1.509.007,18
	Operacional - Bloco 2	R\$ 28.013.441,82
	SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV. E ESTERILIZAÇÃO	R\$ 3.477.435,17
	SERVIÇO DE LAVANDERIA	R\$ 1.950.511,06
	RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO	R\$ 1.147.651,10
	EQUIPAMENTOS/SISTEMAS	R\$ 7.272.889,78
	SERVIÇOS ESSENCIAIS	R\$ 723.949,28
	ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO	R\$ 798.470,34
	SERVIÇO DE SEGURANÇA	R\$ 4.633.512,97
	TRANSPORTE	R\$ 2.241.245,31
	SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	R\$ 1.518.778,37
	DESPESAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA	R\$ 1.256.191,66
	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	R\$ 2.254.435,80
	PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS	R\$ 195.011,92
ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL	R\$ 326.463,71	
DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO	R\$ 216.895,35	
	Sub-total B	R\$ 48.375.107,08
Total de Despesas		R\$ 148.443.447,03

Recursos		Ano 2022
CTR de Gestão/Aditivos		R\$ 155.477.227,04
Doações		R\$ 1.324.905,95
Rend. Aplicação Financeira		R\$ 244.323,57
Outras Receitas		R\$ 125.018,43
Sub-total A		R\$ 157.171.474,99

2.4. CERTIFICAÇÕES

Os dois anos da pandemia de Covid-19 foram e continuam sendo de inúmeros desafios para a área de saúde, e as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) são porta de entrada para atender ao aumento da demanda. Foram registrados mais de 365 mil atendimentos no período de março de 2020 a outubro de 2022. Mas, além dos desafios, as unidades também tiveram êxito em diversos serviços neste ano.

Entre as principais conquistas alcançadas estão a re-certificação nível 3 de excelência pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) da UPA Cristo Redentor, a implantação do Projeto Proadi Sepse a fim de reduzir o risco de mortes por infecção da doença, inserção do Controle de Qualidade para Laboratório (Controlab), além da qualificação certificada pelo Ministério da Saúde nas 9 UPAs geridas pelo Instituto (UPA Praia do Futuro, UPA Messejana, UPA Autran Nunes, UPA Canindezinho, UPA José Walter, UPA Conjunto Ceará, UPA Itaperi, UPA Jangurussu e UPA Cristo Redentor).

Em 2022, diversos projetos também foram implantados, como a Reestruturação do Protocolo Sepse e a Reestruturação do IAM (Infarto Agudo Miocárdio) com o intuito de reduzir as complicações e a mortalidade decorrentes do infarto; implantação do Protocolo Sepse na pediatria; o Proadi Emergência que visa a redução dos índices de mortalidade por SEPSE; Implantação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), além da implantação da caminhada de segurança do paciente. Em todas essas atividades, foram promovidos treinamentos através do Núcleo de Educação Permanente, em parceria com o Núcleo de Segurança do Paciente (Nugesp).

O esforço trouxe resultados positivos para os pacientes das unidades: a taxa de vidas salvas nas UPAs ficou em quase 90%, enquanto a taxa de óbito institucional, ou seja, aquele que ocorre depois de decorridas, no mínimo, as 24 horas do início da internação hospitalar do paciente, ficou em menos de 1%.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

CAPÍTULO 3

3. 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.

3.1. OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação destinado a receber manifestações de pacientes, familiares e colaboradores. Atuando como facilitador nas relações entre o cidadão e a instituição tem o papel de receber as manifestações dos usuários, analisar e encaminhar aos setores competentes, assim como, acompanhar e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas.

Compete à Ouvidoria receber dos cidadãos as manifestações de reclamações, elogios, informações, sugestões, solicitações, e denúncias; zelar pela ética e privacidade em todas as etapas do processo das manifestações registradas; fornecer informações seguras, precisas e confiáveis; contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados através do acompanhamento das manifestações recebidas; realizar análise dos dados através da elaboração de relatórios para avaliação da satisfação do usuário e tomada de decisões dos gestores.

Em 2022, foram registradas 1219 manifestações, dessas 894 são Reclamação, 266 são Elogios, além de 26 , Sugestões, 13 Solicitações e 01, Denúncia nas UPAs do Estado assim como 09 foram registradas como Informação.

A função da Ouvidoria é acolher Manifestações (denúncias, reclamações, solicitações ou elogios sobre o serviço de urgência e emergência das UPA's geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH). Para a Ouvidoria o elogio é uma resposta tão importante quanto uma queixa ou uma denúncia.

“Na verdade, todo feedback (resposta) é importante e precisa ser valorizado para avaliar erros e acertos na condução dos trabalhos, neste sentido adotamos a política a (nível Institucional) de enviar um certificado de reconhecimento acompanhado da cópia do elogio que precisa ser nominal e assinado pelo manifestante”, explica Ionário Nunes, ouvidor das unidades.

Ao receber os elogios, a Ouvidoria das UPA's realiza a triagem e encaminha para a unidade onde o atendimento tenha ocorrido. “Isso garante que a manifestação do usuário chegue aos envolvidos, servindo como incentivo para aqueles que estão na linha de frente do atendimento ao cidadão”, acrescenta o ouvidor.

O certificado de reconhecimento é encaminhado a cada 3 meses e a entrega é realizada pela coordenação da unidade diretamente aos profissionais elogiados.

As reclamações lideraram o ranking de manifestações dos usuários da Ouvidoria das UPAS no ano de 2022, somando um total de 894, seguidos pelos elogios com total de 266 registros. É fundamental conhecer e identificar quais foram os assuntos que mais geraram insatisfações, visando, assim, a redefinição das ações e dos serviços oferecidos nas unidades sob o olhar dos cidadãos usuários.

- Demora no atendimento: A demora no atendimento na maioria das vezes é registrada por usuários que recebem classificação verde ou azul principalmente Ouvidoria – Ano 2022 Unidades de Pronto atendimento UPA 24 Horas| no primeiro semestre do ano, período com maior demanda nas unidades. Porém observamos que mesmo em períodos com menos demanda a ouvidoria recebeu diversas manifestações referente a esse assunto.

- Demora nos resultados de exames: as demandas referentes a esse assunto estão ligadas diretamente a falta de comunicação efetiva com o usuário, pois vários vão embora por evasão (dizem ser orientados) e retornam a unidade em outro momento para receber exames, tendo que recomeçar todo atendimento gerando insatisfação aos mesmos.

- Relacionamento entre profissional e usuários: foram registradas várias reclamações seguidas de sugestões de treinamento dos colaboradores, destaca-se o relacionamento dos técnicos de enfermagem, como Também dos profissionais médicos no tratar com o usuário.

- Ambiência: foram registradas várias demandas referentes a ambiência (cadeiras da recepção quebradas ou em péssimo estado, ar-condicionado quebrados, barulho dos profissionais durante o período noturno.

- Acessibilidade: as demandas são referentes a falta ou estado ruim das cadeiras de rodas das unidades

Perfil dos Manifestantes

O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referentes ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestação na Ouvidoria. É importante ressaltar que alguns dados são mais difíceis de coletar por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam à ouvidoria, ou até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas através das caixas de coleta e e-mail.

Caráter das Manifestações												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Anônima	16	25	12	25	36	27	25	33	24	26	11	7
Comum	78	44	53	66	102	78	109	98	89	52	90	85
Sigilosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	94	69	65	89	150	102	134	131	114	78	101	92

Total geral: 1219

Sexo												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Não informado	16	25	12	25	36	24	25	33	25	35	20	25
Feminino	56	27	38	44	77	51	63	56	65	27	81	67
Masculino	22	17	15	22	25	27	46	42	24	16	0	0
Total	94	69	65	89	150	102	134	131	114	78	101	92

Total geral: 1219

Ações Desempenhadas Pela Ouvidoria nas Unidades

- Acompanhar a pesquisa de satisfação em parceria com serviço social com busca ativa das manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, e parceria na elaboração do relatório de satisfação mensal;
- Entregar certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados pelos cidadãos;
- Controlar mensalmente 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.

3.2. AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

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 superlotação 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.

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

CAPÍTULO 4

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 2022, 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.

4.1. ENSINO - EXCELÊNCIA TÉCNICA E HUMANIZAÇÃO/LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2022, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo das 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 seis trabalhos científicos elaborados pelas UPAs.

Quadro 01

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

UNIDADES	TOTAL TRABALHOS	ALINHADOS	NÃO ALINHADOS
UPA	06	06	00

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

Quadro 02

UNIDADE	GESTÃO EM SAÚDE	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	EDUCAÇÃO EM SAÚDE
UPA	02	00	00	00	04

4.2. EDUCAÇÃO PERMANENTE

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral. Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador.

A abordagem do Programa Estratégicos segue a orientação dos Mapas Estratégicos e perfil das Unidades com objetivo de fortalecer as entregas e resultados do contratante. Por sua vez, o Programa de Prioritários segue temas importantes e obrigatórios referente aos cargos e funções. As áreas e cargos aos quais existem Resoluções e Normativas que definem treinamentos periódicos, seguimos através do Programa de Regulamentados. E o Programa de Integração integra o colaborador à instituição e sua unidade bem como às funções de seu cargo em seu período inicial de 90 dias na instituição. As demandas espontâneas referem-se às ações educativas que surgiram da necessidade de trabalho.

O presente relatório apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH. A seguir, através da tabela e das imagens, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos em todas as UPAs.

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
UPA	46	107	35	2	22	191	21

Número de participações por programa de treinamento

UNIDADE	PARTICIPAÇÕES NO TREINAMENTO				
	ESTRATÉGICOS	PRIORITÁRIOS	REGULAMENTADOS	INTEGRAÇÃO	ESPONTÂNEOS
UPA	3129	3067	186	2	170

4.3. ESTÁGIOS

Quadro 3.1 - Visão geral das residências
juntas de todas as UPAS (cenário ampliado)

UPAS	
Residências Médica - Programas Externos	11
Pediatria	0
Residência saúde da família e comunidade – ESP /Upa's	160
Total	171

Quadro 11: Consolidado de vagas de
ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS - UPAs estaduais

UPAS	
Enfermagem	102
Internato Médico	198
Téc. de Enfermagem SEDUC	35
Serviço Social	58
Total (ano anterior 147)	393

GESTÃO DE PESSOAS

CAPÍTULO 5

5. 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.

5.1. PERFIL DOS COLABORADORES

UNIDADE: AUTRAN NUNES

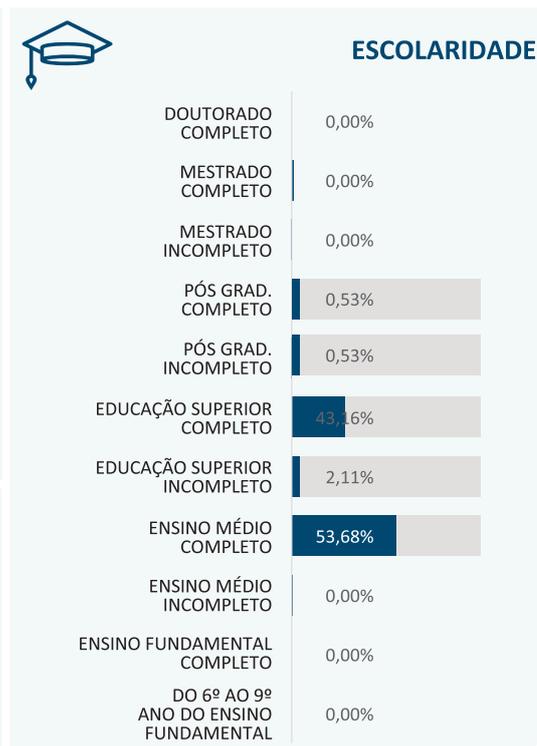
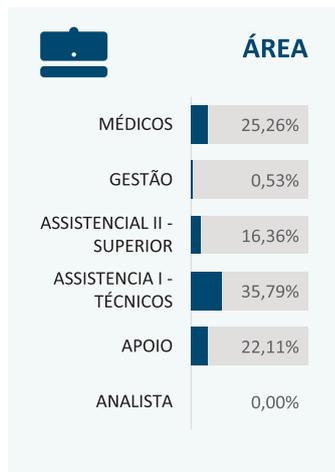
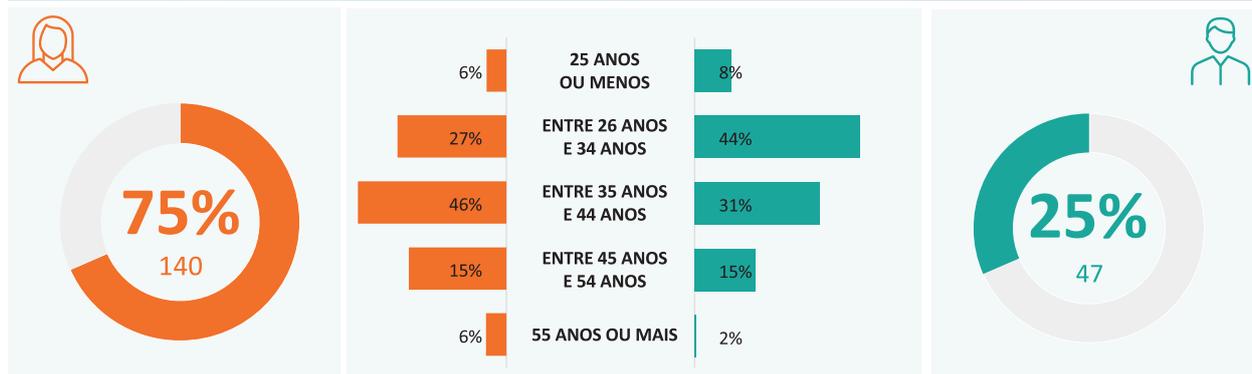
187

COLABORADORES
(EM 01/12/2022)

QTD. DE COLABORADORES | INÍCIO - MÊS



PERFIL



UNIDADE: UPA CANINDEZINHO

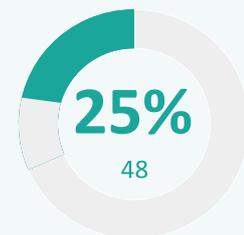
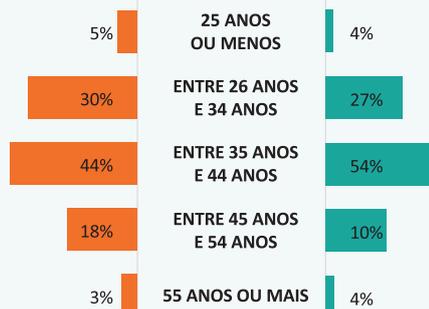
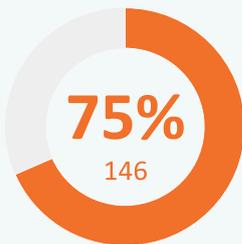
194

COLABORADORES
(EM 01/12/2022)

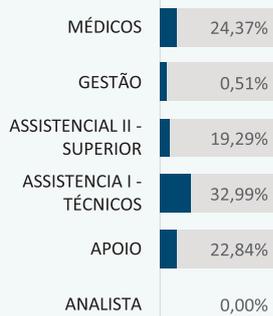
QTD. DE COLABORADORES | INÍCIO - MÊS



PERFIL



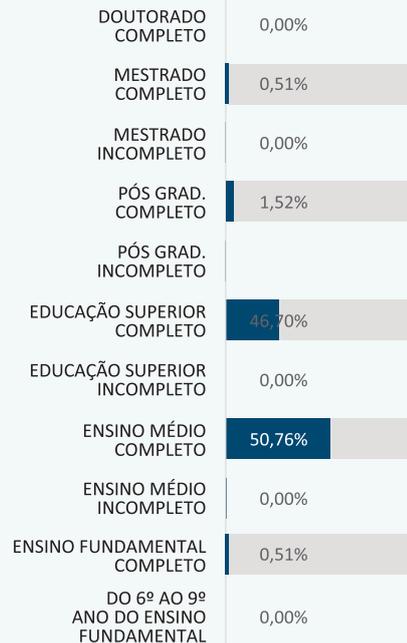
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA

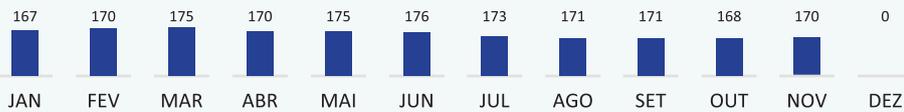


UNIDADE: UPA CONJUNTO CEARÁ

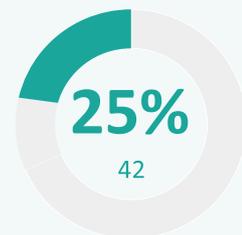
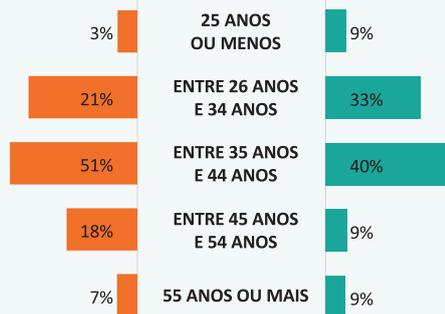
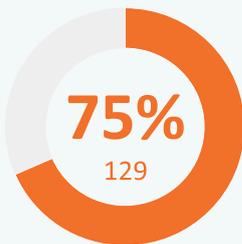
171

COLABORADORES
(EM 01/12/2022)

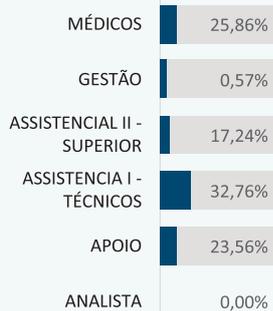
QTD. DE COLABORADORES | INÍCIO - MÊS



PERFIL



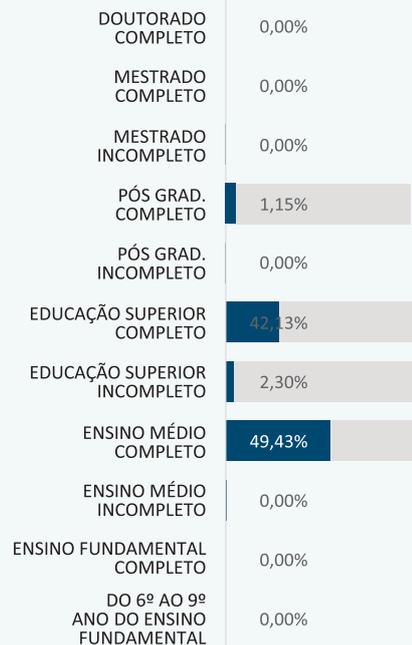
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA

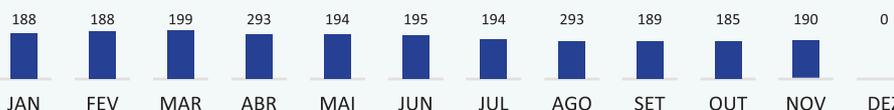


UNIDADE: UPA JOSÉ WALTER

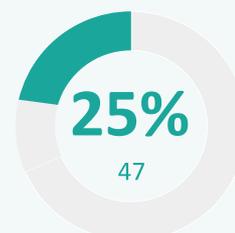
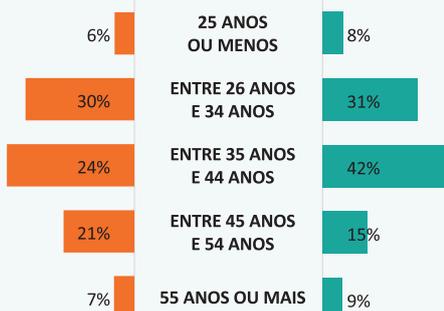
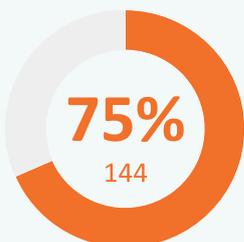
191

COLABORADORES
(EM 01/12/2022)

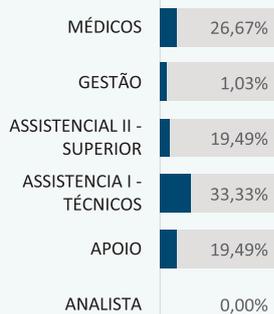
QTD. DE COLABORADORES | INÍCIO - MÊS



PERFIL



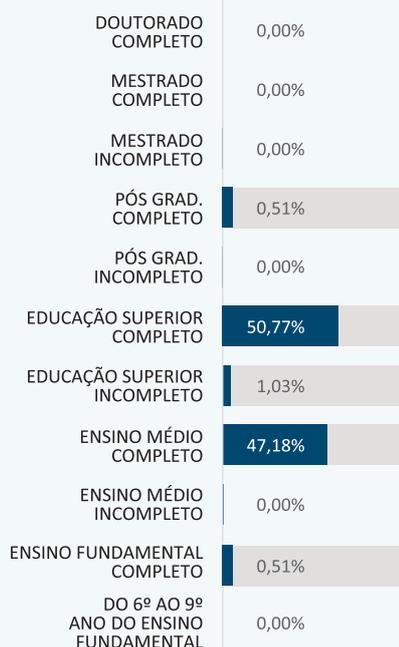
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA

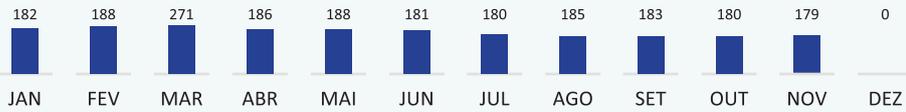


UNIDADE: UPA MESSEJANA

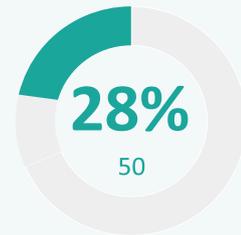
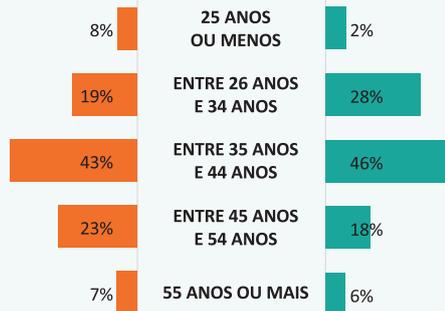
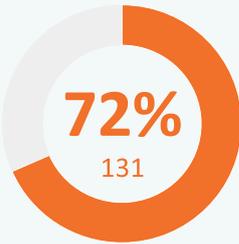
181

COLABORADORES
(EM 01/12/2022)

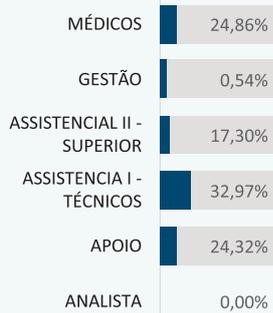
QTD. DE COLABORADORES | INÍCIO - MÊS



PERFIL



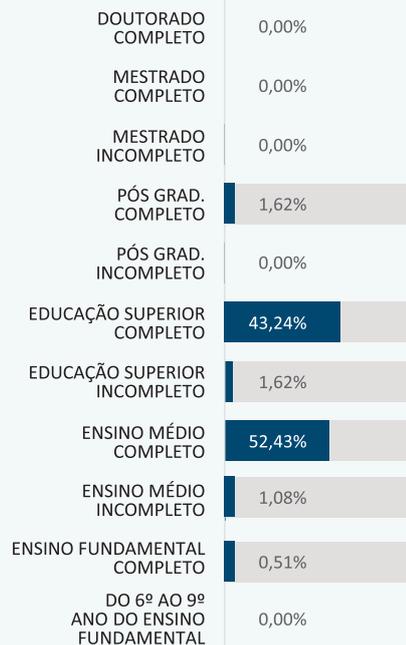
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



UNIDADE: UPA PRAIA DO FUTURO

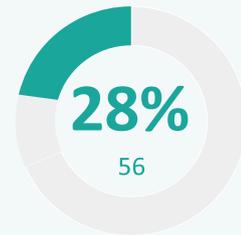
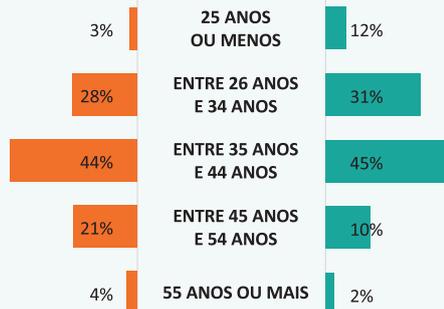
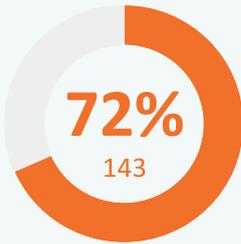
199

COLABORADORES
(EM 01/12/2022)

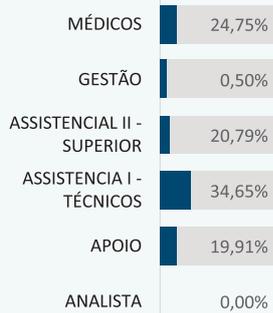
QTD. DE COLABORADORES | INÍCIO - MÊS



PERFIL



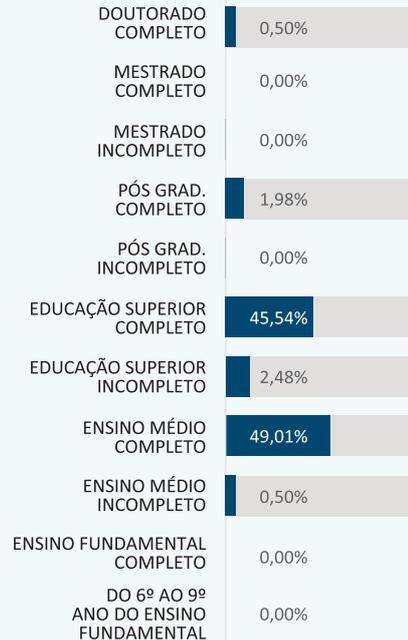
ÁREA



RAÇA



ESCOLARIDADE



TEMPO DE CASA



5.2. GESTÃO DE PESSOAS CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

Programa de Desenvolvimento de Líderes

O Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) é uma trilha de liderança que tem o objetivo de desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes através de novas ferramentas de gestão, oportunizar o autoconhecimento para o crescimento profissional e pessoal e formá-los para atender as metas estratégicas da organização, além de fomentar o desenvolvimento de seus líderes e equipes de trabalho.

Dando continuidade ao trabalho com a alta gestão, iniciado em 2021, no ano de 2022 foi aplicado o módulo desenvolvimento de equipes sustentáveis. No mesmo ano iniciou-se um módulo de aprofundamento do autoconhecimento com a proposta de enriquecer as temáticas vivenciadas nos módulos anteriores e através da condução terapêutica grupal, proporcionar uma compreensão mais elevada de si mesmo e do outro. Abaixo os dados considerando todas as UPAS, estaduais e municipais.

LÍDERES TREINADOS		
UNIDADE	DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES	APROFUNDAMENTO À LUZ DO ENEAGRAMA
UPA	2	2

Para a média gestão do ISGH e unidades geridas, que compreende Gerentes, Coordenadores, Supervisores e líderes das áreas estratégicas das unidades, o módulo autoconhecimento iniciou-se em março/2022 realizado nas unidades de Fortaleza e avançou em maio e junho nas unidades do interior. Em Setembro/2022 foi promovida uma nova turma para média gestão das unidades de Fortaleza, com o objetivo de conciliar novos gestores e líderes de área ao PDL.

LÍDERES TREINADOS		
UNIDADE	AUTOCONHECIMENTO ENEAGRAMA I	AUTOCONHECIMENTO ENEAGRAMA II
UPA	34	32

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. Serão disponibilizados treinamentos técnicos e comportamentais conforme necessidade do cargo, com o objetivo de garantir a adaptação do novo colaborador.

COLABORADORES ADMITIDOS E TREINADOS												
UNIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	MAI	JUN	JUL	AGO
UPA	48	123	30	28	21	16	32	16	9	38	31	23

5.3. SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

O Núcleo de Educação Permanente, implantado em unidades de saúde, tem como principal objetivo desenvolver ações educativas no âmbito da educação, estágios e pesquisa com o intuito de aprimorar os processos assistenciais.

No caso das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) o Núcleo tem como papel principal planejar em parceria com a Diretoria de Gestão do Cuidado e Ensino (DGCE), direção e coordenação das unidades e setores de apoio às ações de educação permanente considerando os objetivos estratégicos das UPAs, as necessidades de formação e de desenvolvimento dos colaboradores e as especificidades de cada categoria profissional ou setor. Além dessas atividades, a equipe deve implementar, acompanhar, monitorar e avaliar as ações e estratégias de educação permanente nas unidades e promover a formação de multiplicadores.

O público-alvo dos treinamentos é mapeado a partir da trilha de educação e desenvolvimento do colaborador, e varia de acordo com o programa e o tema do treinamento. Mas, no geral, engloba toda a equipe multiprofissional da unidade: médico, enfermeiro, assistente social, dentistas, técnicos de enfermagem, técnicos de radiologia, auxiliares de laboratório, copeiros, recepcionistas, auxiliares de regulação, entre outros.

De acordo com a enfermeira e analista de Educação Permanente das UPAs, Talyta Neves, o ano de 2022 foi marcado por grandes conquistas no setor. “Conseguimos avançar no Programa de Treinamentos Estratégicos, em que a partir da atualização dos protocolos de Infarto Agudo do Miocárdio-IAM e de Sepse Pediátrica realizamos treinamentos voltados para essas temáticas. Conseguimos também fortalecer os treinamentos prioritários relacionados à segurança do paciente entre todas as categorias profissionais, bem como treinamentos de equipamentos biomédicos, como ventilador mecânico, BIC e monitores. Expandimos ainda o uso de tecnologias digitais da informação e comunicação utilizadas para treinamentos, com o aumento no número de treinamentos à distância”, explica.

O Núcleo de Educação Permanente das UPAs realizou treinamentos regulamentados em todas as unidades, proporcionando alinhamento entre as equipes e fortalecimento dos processos dos serviços de apoio, além da atualização do sistema Manchester de classificação de risco para a equipe de Enfermagem. No ano de 2022, foram promovidos mais de 50 treinamentos, entre temas prioritários, estratégicos, regulamentados e de demanda espontânea.

Visando sempre a segurança do colaborador e do paciente, a equipe do SESMT, em parceria com a Educação Permanente das UPAs, promoveram a campanha Adorno Zero, conforme a NR 32. A Campanha tem o objetivo de sensibilizar a equipe multiprofissional sobre a restrição no uso de adornos e calçados abertos de uma forma lúdica por meio de uma 'blitz', Dessa forma, quem está na unidade não pode usar adornos como brincos, relógios, cordões, entre outros.

“A iniciativa visa promover a segurança da equipe e do nosso paciente e está ocorrendo também no horário da noite , com dois dias seguidos para abranger mais profissionais, também estamos promovendo um concurso de frases sobre NR32 em todas as unidades”, explica Talyta Neves, analista de educação permanente da Gestão UPAs.

Na UPA Autran Nunes, por exemplo, a ganhadora do concurso da melhor frase sobre a NR32, foi a técnica de enfermagem Jailma de Medeiros, com a frase: "Sem adornos a sua saúde fica um brinco! Sua saúde vale mais que um adorno!". A frase da colaboradora atualmente é exibida no mural para que todos possam lembrar das palavras impactantes da colega.

"Foi um momento riquíssimo de aprendizado quanto a NR32, todos os profissionais estavam engajados e tiraram suas dúvidas quanto ao que a norma regulamentadora diz e sobre como podemos melhorar nossa assistência. Ter um cuidado não só com o paciente, mas conosco e com aqueles que fazem parte da nossa família", explica Lourdes Guedes, coordenadora de serviços assistenciais da unidade.

A ação tem o envolvimento dos técnicos de segurança do trabalho, engenheiro de segurança do trabalho, analista de educação permanente e dos coordenadores da unidade e terá continuidade em outras UPAs durante os meses de maio e junho.

5.4. CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

Em Abril, o Nugesp fez treinamento sobre ferramenta da qualidade para os gestores e também trabalharam a cultura justa.

Ainda no mês de Abril, o Abril Verde movimentou as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Foram promovidos momentos em horários distintos a fim de contemplar o máximo de colaboradores.

Foram promovidas conversas e as equipes participaram de uma dinâmica abordando o tema sobre a importância da segurança no ambiente de trabalho. Cartazes com orientações também foram disponibilizados nos flanelógrafos.

As campanhas institucionais nas UPAs são as mesmas realizadas pela sede do ISGH, sendo as principais: Segurança do Paciente, Adorno Zero, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.

A Gestão UPAs, representada pelo NUGESP e a Educação Permanente, promoveu no dia 08 de abril, na UPA Cristo Redentor, um treinamento de protocolo de identificação segura e de higienização das mãos para promover as boas práticas do cuidado e fortalecer a cultura de segurança do paciente.

“Esses treinamentos fazem parte do programa de treinamento prioritários da Educação Permanente. Utilizamos cards expositivos, chocolates, boneca para simular o paciente recém-nascido, elementos de identificação utilizados na unidade e álcool 70%”, explica a analista de Educação Permanente, Talyta Neves. “Além disso, nós proporcionamos um ambiente leve, lúdico e criamos um espaço para que o colaborador também pudesse compartilhar suas experiências e vivência”, acrescenta.

O treinamento teve adesão de diversos profissionais de saúde que compõem a equipe multiprofissional das UPAs, entre eles técnicos de enfermagem, técnicos em radiologia, auxiliares de farmácia, recepcionista, entre outros. Atualmente o NUGESP e a Educação Permanente estão programando outros treinamentos que irão abranger outros protocolos institucionais como protocolo de quedas, protocolo de prevenção de lesão por pressão, entre outros.

“A partir de uma reunião que foi realizada entre o NUGESP e a Educação Permanente, vimos a necessidade de expandir os treinamentos voltados para os protocolos institucionais de segurança do paciente. Isso também será usado para fortalecer a caminhada do paciente que já foi implementada em algumas unidades”, pontua a analista.

Visando sempre a segurança do colaborador e do paciente, a equipe do SESMT, em parceria com a Educação Permanente das UPAs, promoveram a campanha Adorno Zero, conforme a NR 32, em maio de 2022.

A Campanha teve o objetivo de sensibilizar a equipe multiprofissional sobre a restrição no uso de adornos e calçados abertos de uma forma lúdica por meio de uma 'blitz', Dessa forma, quem está na unidade não pode usar adornos como brincos, relógios, cordões, entre outros.

“A iniciativa visa promover a segurança da equipe e do nosso paciente e está ocorrendo também no horário da noite, com dois dias seguidos para abranger mais profissionais, também estamos promovendo um concurso de frases sobre NR32 em todas as unidades”, explica Talyta Neves, analista de educação permanente da Gestão UPAs.

Na UPA Autran Nunes, por exemplo, a ganhadora do concurso da melhor frase sobre a NR32, foi a técnica de enfermagem Jailma de Medeiros, com a frase: "Sem adornos a sua saúde fica um brinco! Sua saúde vale mais que um adorno!". A frase da colaboradora atualmente é exibida no mural para que todos possam lembrar das palavras impactantes da colega.

"Foi um momento riquíssimo de aprendizado quanto a NR32, todos os profissionais estavam engajados e tiraram suas dúvidas quanto ao que a norma regulamentadora diz e sobre como podemos melhorar nossa assistência. Ter um cuidado não só com o paciente, mas conosco e com aqueles que fazem parte da nossa família", explica Lourdes Guedes, coordenadora de serviços assistenciais da unidade. A UPA Autran Nunes promoveu durante os dias 07 a 10 de novembro a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) com foco no descarte de resíduos.

Além de palestras sobre resíduos e seu descarte correto, os participantes puderam conferir apresentações sobre auriculoterapia e saúde ocupacional. Os ministrantes foram Edelmânia Cavalcante (técnica em radiologia), Gracília Gonçalves (coordenadora administrativa financeira), Manuela Porto (enfermeira do trabalho) e Joaquim Filho.

Já na UPA Messejana o tema foi "Amenizando ansiedades e expectativas no trabalho e na vida" com palestras sobre Saúde Emocional, Motivação Emocional e Cuidado no uso de perfuro cortante e NR32. A programação também contou com um momento de beleza para as mulheres, além de coffee break e ginástica laboral no encerramento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CAPÍTULO 6

Em 2022, diversos projetos também foram implantados, como a Reestruturação do Protocolo Sepse e a Reestruturação do IAM (Infarto Agudo Miocárdio) com o intuito de reduzir as complicações e a mortalidade decorrentes do infarto; implantação do Protocolo Sepse na pediatria; o Proadi Emergência que visa a redução dos índices de mortalidade por SEPSE; Implantação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), além da implantação da caminhada de segurança do paciente. Em todas essas atividades, foram promovidos treinamentos através do Núcleo de Educação Permanente, em parceria com o Núcleo de Segurança do Paciente (Nugesp).

O esforço trouxe resultados positivos para os pacientes das unidades: a taxa de vidas salvas nas UPAs ficou em quase 90%, enquanto a taxa de óbito institucional, ou seja, aquele que ocorre depois de decorridas, no mínimo, as 24 horas do início da internação hospitalar do paciente, ficou em menos de 1%.

O setor de Farmácia das UPAs também teve boas conquistas em 2022, entre elas a aquisição de novos equipamentos e utensílios, nova estrutura, boas condições ambientais e mais de 90% das atividades em conformidade com as boas práticas.

Entre as principais conquistas alcançadas estão a recertificação nível 3 de excelência pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) da UPA Cristo Redentor, a implantação do Projeto Proadi Sepse a fim de reduzir o risco de mortes por infecção da doença, inserção do Controle de Qualidade para Laboratório (Controlab), além da qualificação certificada pelo Ministério da Saúde nas UPAs geridas pelo Instituto.





ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO