

Relatório

Impacto Social - 2023



A Casa da Esperança foi fundada e é administrada por Diretores Voluntários do Rotary Club de Santo André

Sumário

01 Introdução

02 História da Casa da Esperança

03 Linha do tempo

04 Mensagem da Presidente

05 Governança

06 Destaque de 2022

07 Destaque de 2023

08 Desenvolvimento de Colaboradores

09 Perfil Corporativo

10 Desempenho Econômico

11 Qualidade Responsabilidade Ambiental

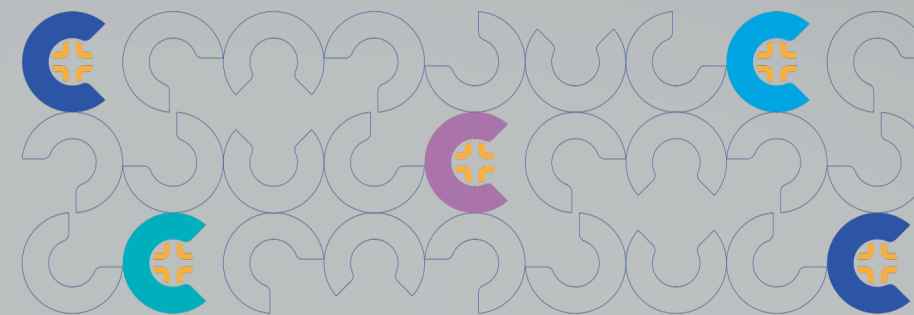
12 Qualidade - ONA

13 Experiência do Cliente

14 Nota do NPS 2023

15 Jogo de palavras Avaliações NPS

16 Contato Casa da Esperança



01 Introdução



Sobre o Relatório

Neste documento, apresentamos a entidade filantrópica **Casa da Esperança de Santo André - SP** e sua atuação de impacto na área da saúde.

Depois de dois anos difíceis devido à pandemia, em 2023 a “Casa” chamada carinhosamente por todos aqueles que fazem parte da entidade, recuperou seu nível operacional pré pandêmico e **fechou o ano com o melhor resultado da história**. O Relatório

aborda informações financeiras, sociais, ambientais e de governança, no período do ano de 2023.



Para conhecer com detalhes todo o processo de materialidade acesse: www.casadaesperanca.com.br



02 História da Casa da Esperança

A Casa da Esperança de Santo André foi fundada em **16 de Setembro de 1954**. Sua história tem sido um marco importante dentro do contexto social da nossa Cidade.

O atendimento prestado pela Instituição teve início em uma enfermaria do Hospital Municipal, cedida pelo Prefeito de Santo André na época, o **Sr. Fioravante Zampol**, especialmente com a finalidade de atender crianças com Poliomielite, sob a responsabilidade, coordenação e apoio da **Dra. Maria Elisa Bierrenback Savoy**.

Ressalte-se que, devido à falta de clínicas especializadas na Região do ABCDMR para tratamentos voltados à pacientes de alta complexidade, os profissionais da classe médica têm nossa Instituição como referência.

A Casa da Esperança de Santo André continua ocupando posição de destaque na região do Grande ABCDMR, dentro do segmento de sua atuação. Os atendimentos continuam sendo prestados àqueles que procuram os seus serviços, sem limitação de idade e sem qualquer tipo de discriminação quanto à raça, cor, religião ou condição social, merecendo destaque especial os serviços realizados para as pessoas desprovidas de recursos próprios.

A Casa da Esperança foi fundada e é administrada por diretores voluntários do **Rotary Club de Santo André!**

Temos muito orgulho em ser fruto desta organização de líderes comunitários que tem como missão **SERVIR AO PRÓXIMO**.

Respeitamos o passado e focamos no futuro.





Missão

Prestar serviço humanizado na área da saúde, com excelência e solidariedade.



Visão

Consolidar nossa posição de referência em atendimento médico, diagnóstico e terapêutico, praticando a beneficência de forma sustentável.

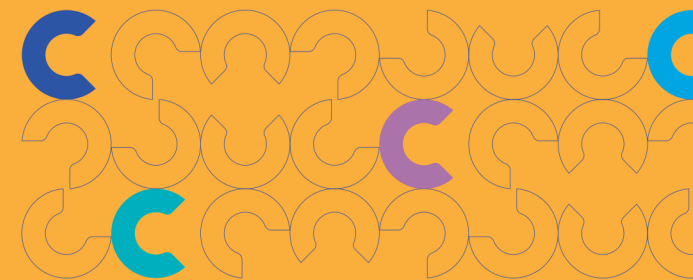


Valores

Respeito, ética, responsabilidade social, competência e qualidade.



03 Linha do Tempo



04

Mensagem do Presidente



Marcio Moreti

Presidente da Casa da Esperança (2021-2023)

“

Prezado Cliente,

Muito obrigada por escolher a CASA DA ESPERANÇA!

Ao realizar sua consulta, exame ou tratamento conosco, VOCÊ FAZ A DIFERENÇA ajudando milhares de pessoas a receberem saúde de verdade com solidariedade.

A Casa da Esperança é uma instituição beneficente, sem fins lucrativos, dedicada a PRESTAR SERVIÇOS HUMANIZADOS NA ÁREA DA SAÚDE COM EXCELÊNCIA E SOLIDARIEDADE instituída pelo ROTARY CLUB DE SANTO ANDRÉ e administrada pelos rotarianos desde 1954.

Aqui, SUA SAÚDE É TRATADA COM EXCELÊNCIA, CUIDADO, AMOR, RESPEITO E CARINHO, além de proporcionar a você uma oportunidade única de ser solidário junto conosco.

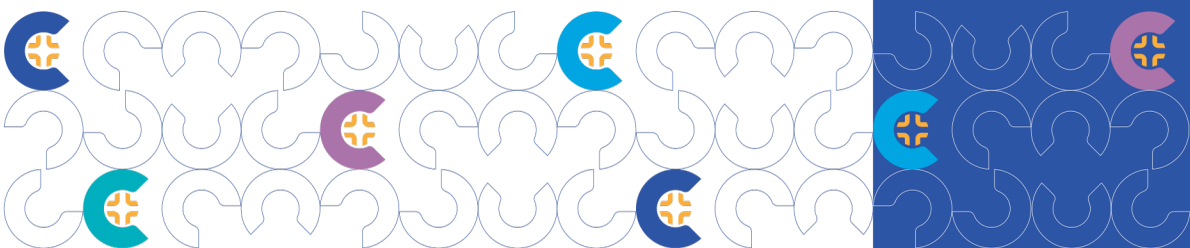
Sim, solidariedade! Explico como:

Não visamos lucros e nossa Diretoria é composta por profissionais voluntários, tudo o que geramos de resultados financeiros através do atendimento a operadores de saúde e particulares é revertido em atendimento gratuito a quem precisa.

Anualmente são mais de 30.000 atendimentos gratuitos, graças a você!
Você se cuida, a CASA doa! Obrigado por fazer parte dessa onda do bem!
Obrigado por confiar na Casa da Esperança de Santo André!

Gratidão.

Gestão 2021-2023



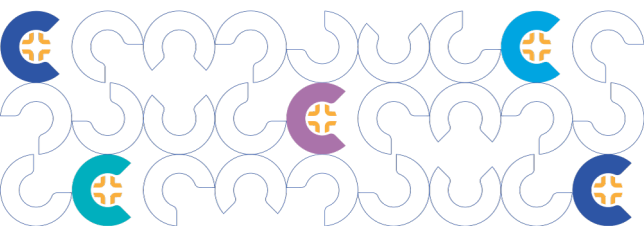
05 Governança

A Casa da Esperança de Santo André é uma entidade sem fins lucrativos, fundada pelo **Rotary Club de Santo André** e apoiada por todos os Rotary Club da cidade de Santo André, mas autônoma e independente, não se constituindo de patrimônio daquele, ou de qualquer outra entidade, sociedade ou indivíduo.

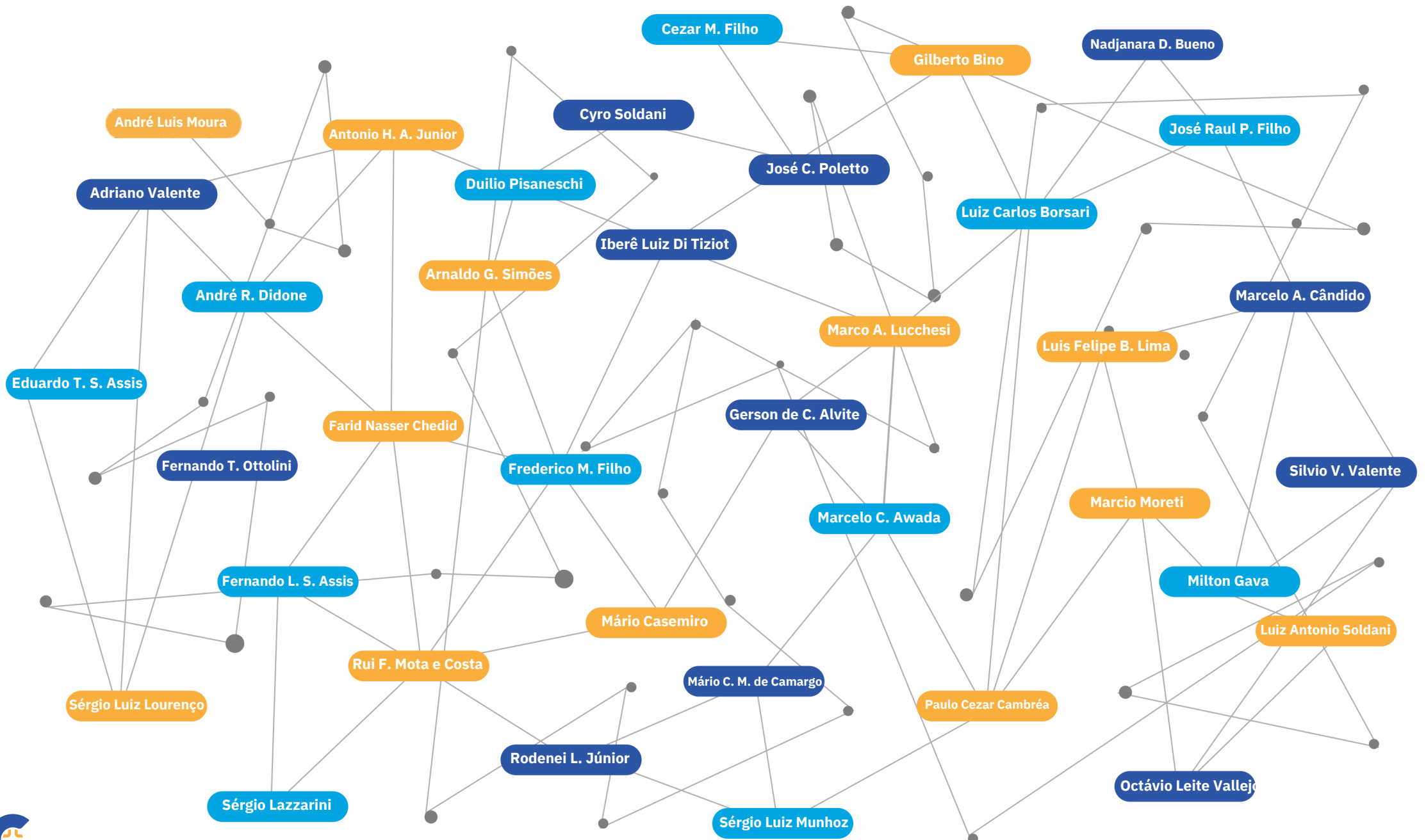
O objetivo do Rotary é **"estimular e fomentar o ideal de servir como base de todo empreendimento digno."** A declaração relaciona quatro áreas nas quais o "ideal de servir" é fomentado: através do desenvolvimento do companheirismo como elemento capaz de proporcionar oportunidades de servir; do reconhecimento do mérito de toda a ocupação útil e da difusão das normas de ética profissional; da melhoria da comunidade pela conduta exemplar de cada um na sua vida pública e privada; e da aproximação dos profissionais de todo o mundo, visando a consolidação das boas relações, da cooperação e da paz entre as nações.



Foto: Visita do Presidente Rotary Internacional Shekhar Mehta (2021/2022)



Atualmente, estes são nossos **Curadores Voluntários** na administração e **governança da clínica Casa da Esperança**. Temos muito orgulho em ser fruto desta organização de líderes comunitários que tem como missão **SERVIR AO PRÓXIMO**.



06

Destaque de 2022

1º destaque

O conceito do Rebranding da marca Casa da Esperança teve o intuito de **modernizar, reatualizar e revitalizar a imagem** e trazer o seu paciente pra perto, com uma identidade que fala com seu público, atrair novos clientes e aumentar a lealdade dos já existentes e tornar-se a marca de escolha para todos os serviços de saúde.

Por isso, o rebranding da Casa é bem-sucedido, pois firma o seu **compromisso com a saúde e bem-estar**.

Estudos para criar um novo logotipo, slogan, cores, tipografia e identidade de marca com intuito de transmitir de forma clara o que seu negócio representa. Além disso, implementamos estratégias de mídia e publicidade para divulgar a nova marca. Outro ponto importante é garantir que seus colaboradores estejam alinhados com a

nova marca, e incluir treinamento para garantir que os funcionários compreendam a nova imagem de marca, e estejam engajados com as ações que esta traz.

Uma marca revitalizada garantindo destaques entre as clínicas do nosso seguimento, se firmando como a escolha da maioria dos pacientes de nossa região.

Essa é a Casa da Esperança!

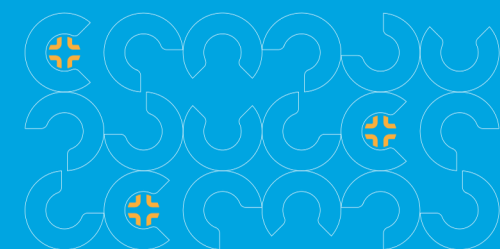


2º destaque

O aparelho de ultrassom 3D/4D, é o que há de mais moderno, os exames podem ser feitos durante o pré-natal e são utilizados para **ver detalhes físicos do bebê** e avaliar a presença e também a gravidade de doenças.

No exame em 3D é possível ver o rosto e os órgãos genitais com mais nitidez, enquanto no exame em 4D, além das feições bem definidas, também é possível visualizar os movimentos do feto na barriga da mãe.

Em 1 ano da nova sala de ultrassom 3D/4D, já foram **realizados quase 10 mil exames**. Este número cresce a cada dia, trazendo qualidade e segurança para o paciente.





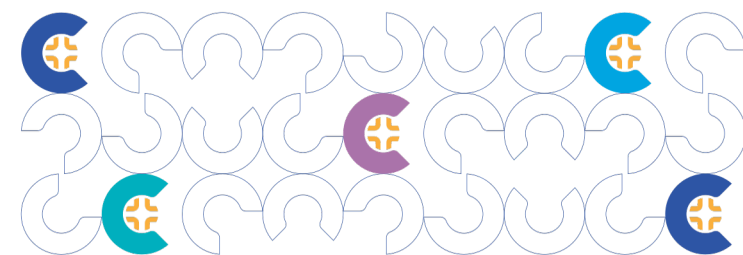
3º destaque

A casa assume parte da sala de Raio X das UPAS, com investimento de mais de 2 milhões no parque tecnológico.

A responsabilidade social e humanitária anda juntos por isso a Casa tem como dever praticar a beneficência de forma a suprir aqueles que precisam. **Por isso seguimos investido no SUS,** com atitudes e suportes que vão além, essa é mais uma de nossas metas.

4º destaque

Parceria **Casa e APAE.**





liberte-se!

**Do medo
Da vergonha &
Das dúvidas**

**OUTUBRO ROSA
NA CASA DA ESPERANÇA**



Luiza Tomé • Atriz

5º destaque

A Casa obteve destaque reconhecido pelo jornal Diário do Grande ABC, pelas ações promovidas durante o mês de Outubro Rosa que trouxe a campanha “**LIBERTE-SE**”, do medo, das dúvidas e da vergonha, que teve como madrinha a atriz Luiza Tomé.

Além da intensa campanha nas redes sociais, foi realizada atividades e palestras envolvendo todos os seus colaboradores e pacientes. Dentre as atividades, colocamos em foco o dia D (data dedicada ao combate ao câncer de mama) onde a clínica contou com a presença de maquiadores e consultores que embelezaram e reforçaram a importância da autoestima para as mulheres.

6º destaque

Após um ano crítico, com desafios estruturais e sistêmicos, que impactaram a saúde da população e a economia global e brasileira, nosso propósito de **valorizar a vida fez diferença** no enfrentamento da pandemia. Sem dúvidas o faturamento da clínica tem se tornado destaque a cada mês, fechando o ano com seu melhor resultado financeiro da história.



07

Destaque de 2023

1º destaque

Plenário da Câmara de Santo André lotado para sessão solene em comemoração aos 69 anos da andreense Casa da Esperança.

Todos estavam ansiosos para celebrar as décadas desta instituição, idealizada por rotarianos, que atende pessoas na área da saúde.

Momentos primorosos ficarão na memória, como os testemunhos de quem recebe tratamento no local, vídeo com a linha do tempo, texto emocionante e homenagem para mais de 60 pessoas nas categorias “Ao futuro da Casa da Esperança”, “Eu estava lá”, “Agradecimento a Classe médica e assistencial”, “People of Action”, “Dar de Si antes de Pensar em Si”. Entre eles, médicos com mais de 20 anos na instituição, estagiários, jovens aprendizes, presidentes, antiga gestão e a curadoria.

Além disso, dois pacientes marcaram presença para contar suas experiências de reabilitação na clínica.

Por fim, a Banda Lira deu o tom musical para o brinde e coquetel da noite.





2º destaque

Casa da Esperança realiza mutirões aos finais de semana para atendimento ao munícipes de Santo André aos exames de Ressonância Magnética e Tomografia Computadorizada. Os mutirões visam reduzir a fila de espera e garantir que todos os pacientes tenham acesso rápido e eficiente a esses importantes exames diagnósticos. Com a iniciativa, a Casa da Esperança reafirma seu compromisso com a saúde pública, proporcionando um serviço de qualidade e atenção integral. Essa ação é parte de um esforço contínuo para melhorar o acesso à saúde e promover o bem-estar da população local.

3º destaque

A clínica inova mais uma vez ao lançar uma nova campanha, contando com a cantora Lorena Alexandre como madrinha. O tema escolhido para esta iniciativa é "Mulher, Saúde e Poder - Você no Comando!". Esta campanha destaca a importância da saúde feminina e capacitação das mulheres para que assumam o controle de suas vidas e bem-estar.

Lorena Alexandre, conhecida por seu talento musical e compromisso com causas sociais, traz sua influência para promover a conscientização sobre a saúde das mulheres. A campanha visa não apenas informar, mas também capacitar as mulheres de Santo André sobre a importância dos cuidados preventivos e do diagnóstico precoce. Com essa parceria, a clínica reforça seu compromisso com a promoção da saúde da mulher, buscando sempre inovar e proporcionar um atendimento de excelência e cuidado integral.



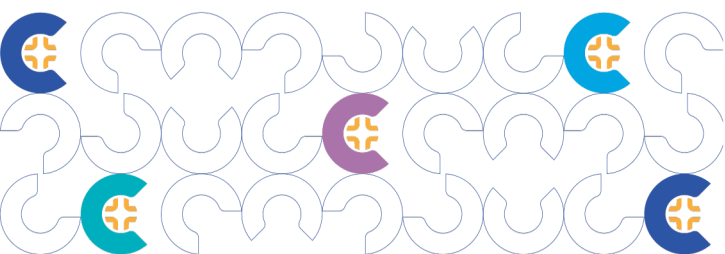
4º destaque

Em dezembro de 2023, realizamos um treinamento de gestores memorável, que contou com a presença inspiradora de Mandacaya. Reconhecido por sua expertise em desenvolvimento profissional em ambientes corporativos, Mandacaya trouxe uma abordagem inovadora ao ampliar a inteligência espiritual dos participantes.

Durante o treinamento, exploramos novas perspectivas sobre liderança e gestão, destacando a importância da conexão interior e da consciência pessoal no ambiente de trabalho.

Os profissionais foram guiados através de práticas e reflexões que não apenas fortaleceram suas habilidades de liderança, mas também incentivaram uma maior compreensão de si mesmos e dos outros.

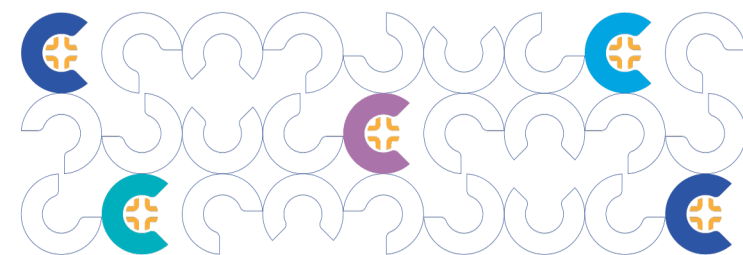
Este treinamento trouxe uma visão renovada sobre como integrar a espiritualidade e a inteligência emocional no ambiente de trabalho, centrado no crescimento integral e na harmonia entre mente, corpo e espírito.





5º destaque

Em dezembro, durante o treinamento de gestores da Casa da Esperança, a nova presidente assumiu o cargo que irá gerir a clínica ao longo de 2024. Em seu discurso de posse, ela enfatizou o compromisso do grupo de Rotarianos voluntários em servir por amor ao próximo. Ela ressaltou que todos ali estavam presentes com o objetivo claro de fazer a diferença na vida das pessoas e contribuir para o bem-estar da comunidade. Com essas palavras, a presidente não apenas reiterou o propósito humanitário da Casa da Esperança, mas também inspirou os gestores a trabalharem com dedicação e empenho para oferecer serviços de qualidade e impacto positivo na vida dos municípios de Santo André.



08 Desenvolvimento de Colaboradores



A aprendizagem e o desenvolvimento contínuo são fatores fundamentais no processo de mudança organizacional. É neste contexto que o Desenvolvimento de Recursos Humanos (DRH) aponta como estratégico para fortalecer os resultados operacionais.

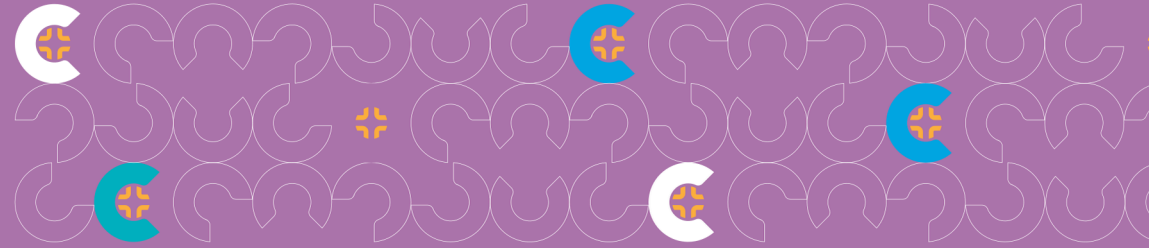
O DRH é um processo diretamente ligado ao potencial humano disponível numa determinada sociedade ou organização, que visa contribuir para que as pessoas adquiram e melhorem continuamente as competências necessárias para desempenhar as suas funções ocupacionais e, consequentemente, que as sociedades e as organizações tirem maior proveito do seu capital humano.

Por este motivo, revela-se fundamental que as organizações em especial as de Saúde, desenvolvam estratégias de DRH para que possam gerir a sua **força de trabalho de forma organizada e alinhada com o seu Propósito**. Estudos

comprovam que investir no capital humano acelera as empresas em alcançar seus objetivos e aumenta a performance dos colaboradores. Sendo assim, o DRH se transforma em uma ciência exata que contribui para analisar competências, comportamentos e processos de pessoas. Prevê problemas, soluções e tendências para o setor, e **desenha estratégias de como a empresa pode se destacar no mercado**.

As métricas aplicadas aos recursos humanos são o futuro da área. Ao correlacionar dados, o DRH atua de forma estratégica. E esse é o maior pedido de muitos gestores de empresas. Eles querem uma área de gestão de pessoas que seja decisiva, tenha iniciativa e saiba identificar as demandas dos colaboradores e da empresa. Com isso, unir ambos com o embasamento de dados ajuda a empresa a decidir qual é o próximo rumo. Assim como direciona e **alia colaboradores que tenham os mesmos propósitos**.

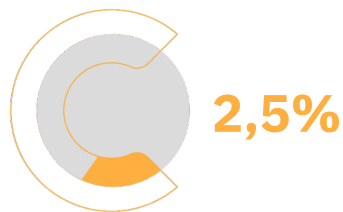




Apresentamos a seguir alguns indicadores de Desenvolvimento de Recursos Humanos de 2023.

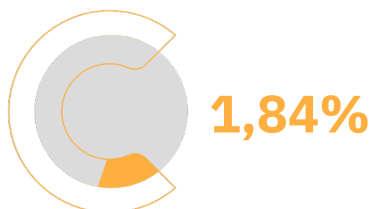
Rotatividade

Toda empresa tem uma taxa de rotatividade, o que é saudável até certo ponto. Altas taxas indicam problemas e a ausência também pode indicar. **Nossa taxa de Rotatividade média de 2022 foi de 2,5%.**



Absenteísmo

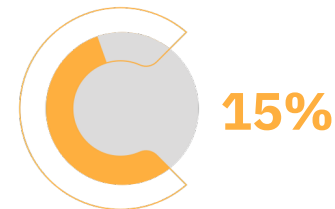
O absenteísmo é um dos problemas mais antigos no mundo do trabalho. Ainda hoje, o fenômeno acarreta perdas para empresas, equipes e para os próprios funcionários, que podem sofrer sanções caso as ausências se tornem frequentes. **Nosso absenteísmo manteve-se na faixa de 1,84%.**



Aproveitamento Interno

Aproveitar melhor as competências técnicas e comportamentais dos talentos que já fazem parte da empresa, oferecendo treinamentos para seu desenvolvimento profissional e oportunidades de crescimento é uma opção mais viável, tanto para o profissional quanto para o negócio.

Quando o colaborador sente que está sendo aproveitado na organização, isso traz uma experiência única e um alto grau de motivação e satisfação com a empresa em que ele trabalha. Assim, ele se torna um legítimo garoto-propaganda do negócio, falando bem do emprego para amigos, familiares e, claro, nas redes sociais, atraindo olhares dos melhores talentos do mercado para a empresa. **Nosso aproveitamento interno esteve em 15%**



Para que uma Instituição de Saúde possa oferecer o melhor cuidado e atendimento aos seus pacientes, é preciso que seus colaboradores também estejam recebendo todo o suporte necessário, tanto em questões de equipamentos e espaço, quanto em questões de desenvolvimento.

E nesse processo temos diversos desafios que são bastante impactantes no setor de saúde, os nossos principais são: Certificação ONA, controle da taxa de rotatividade, qualificação profissional, proteção de dados e busca constante da satisfação dos colaboradores através de programas de incentivo.

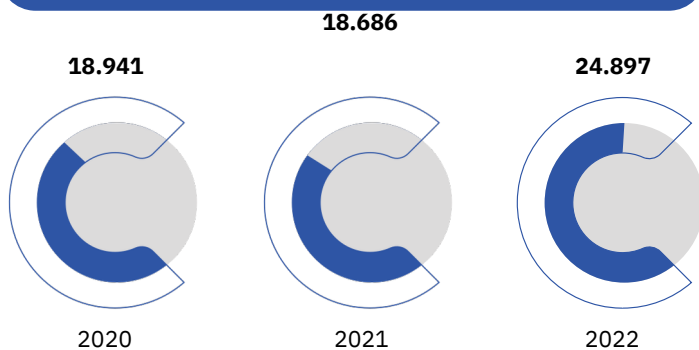
O DRH iniciará o ano de 2023 com uma série de mudanças e obrigações que precisarão ser ajustadas e integradas à rotina da empresa.

Certamente, essa não será uma missão a ser realizada do dia para a noite, mas o seu sucesso dependerá do empenho e, principalmente, de **um novo estímulo baseado no nosso Propósito: SERVIR.**

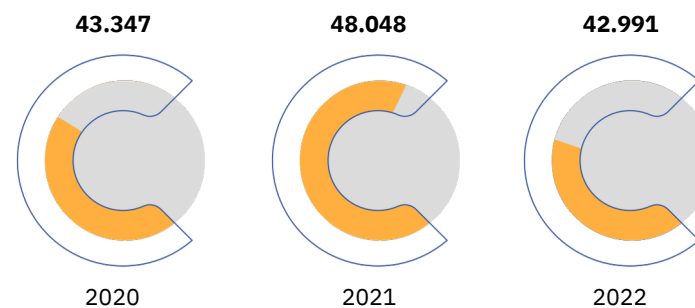


09 Perfil Corporativo

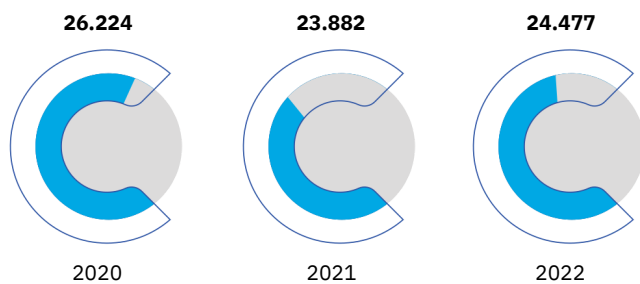
Ressonância



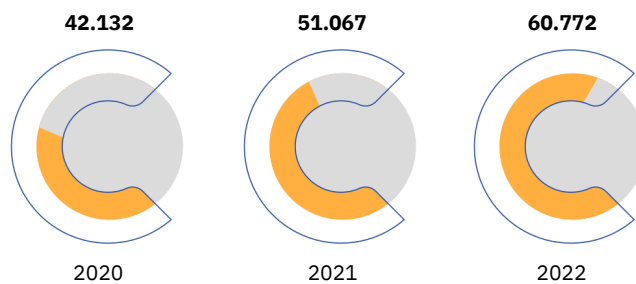
Tomografia



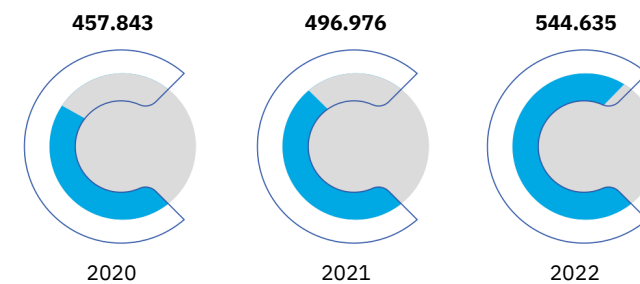
Consultas



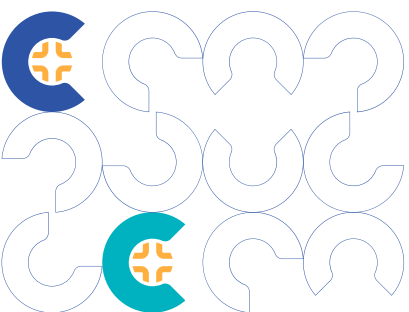
Tratamento (Fisio/Fono/Psico/T.O.)



Pacientes por ano



10 Desempenho Econômico

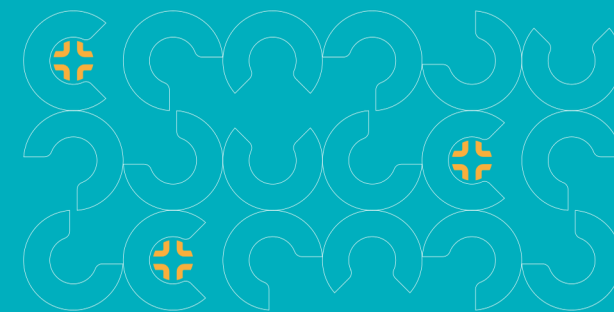


Com o objetivo de gerar cada vez mais valor para sociedade, prestando serviços humanizados na área da saúde com excelência e solidariedade, de 2020 à 2023, apesar de todos os efeitos negativos relacionados à Pandemia da Covid-19, **consequimos programar investimentos em novos equipamentos e realizar outras benfeitorias na Casa.**

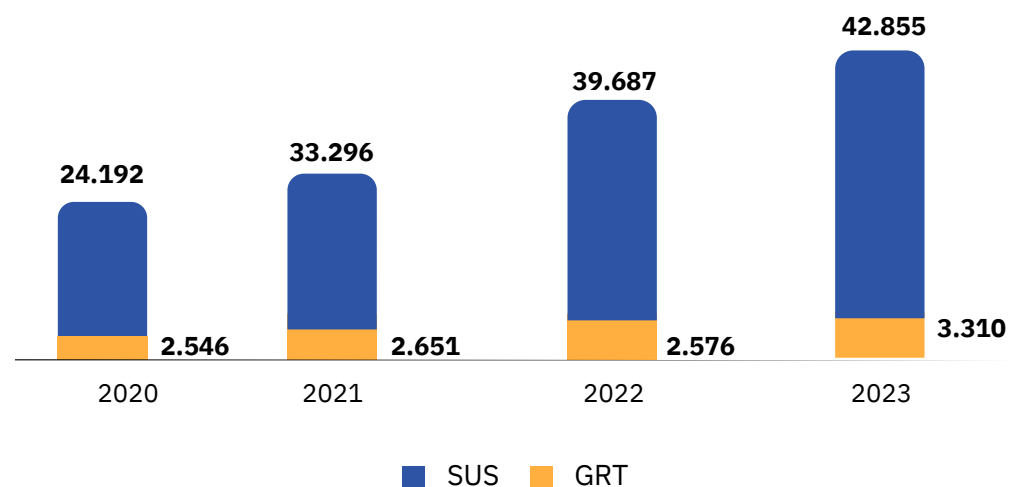
Estamos focados em promover melhoria contínua nos nossos processos internos, o que vem contribuindo para a melhoria no resultado, possibilitando também garantir o atendimento na área da saúde às pessoas que recorrem ao SUS, que têm aumentado a cada trimestre, representando atualmente 71% do total de procedimentos realizados na Casa. **Ainda promovemos atendimento gratuito em Campanhas como Outubro Rosa ou outros solicitados pelo poder público municipal.**



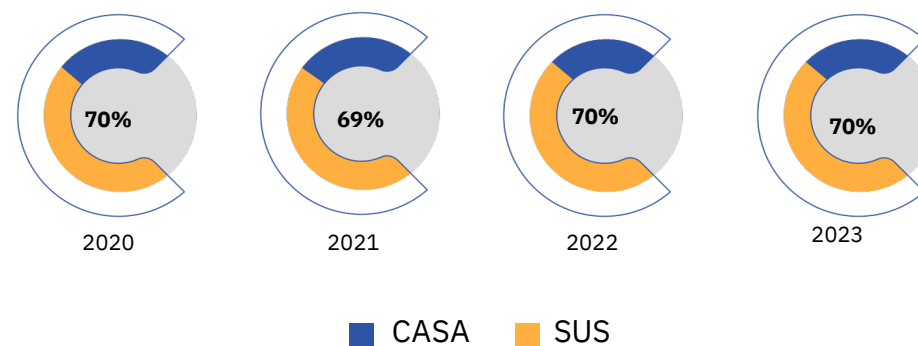
Impacto Social gerando valores para a sociedade



Os serviços executados por meio do sistema único de saúde a população andreense, tem sido **exemplo da democratização de acesso a saúde**, ao entregarem o mesmo nível de excelência e humanização aos cidadãos que contam com seguro saúde ou se enquadram dentro dos requisitos para o atendimento gratuito.



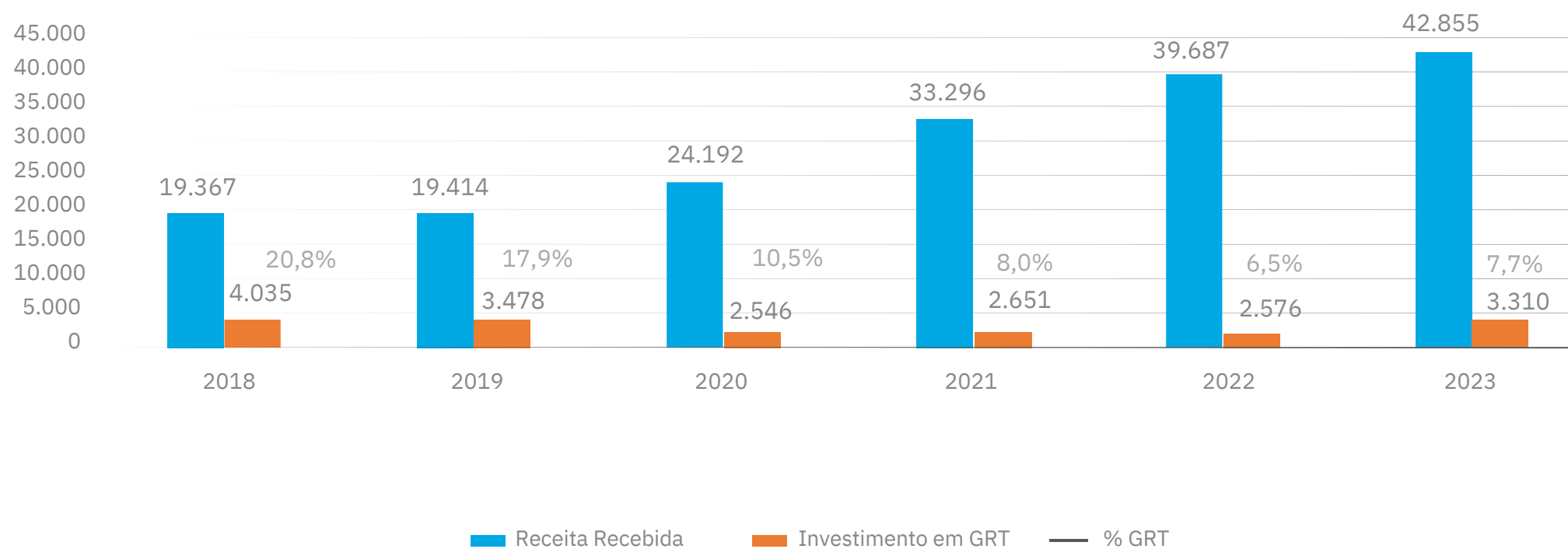
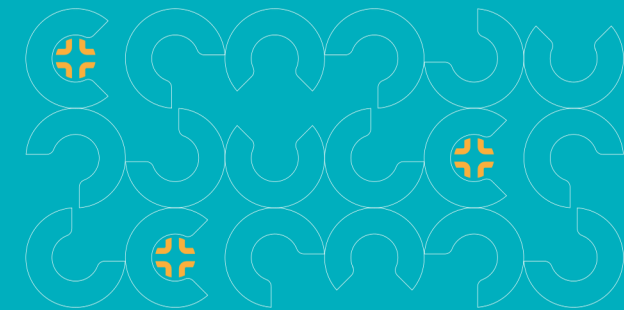
% DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS PARA SUS E NÃO SUS



A Casa da Esperança realiza diversos exames através do SUS, como por exemplo **ressonância magnética, tomografia computadorizada**, e principalmente a **mamografia e ultrassonografia**, que atualmente tem uma grande demanda. Especialmente na **campanha outubro rosa**, onde foram realizamos 4 mil exames de mamografia e 2 mil exames de ultrassonografia (transvaginal e mamas) no hospital da mulher de Santo André, com equipe técnica e aparelho da Casa da Esperança.



O Desafio da Gratuidade



11 Qualidade Responsabilidade Ambiental

A Casa da Esperança tem um papel social muito importante e sabemos que abordar temas como **sustentabilidade e reciclagem vai muito além.**

A partir deste ano, passamos a colocar em foco a responsabilidade socioambiental!

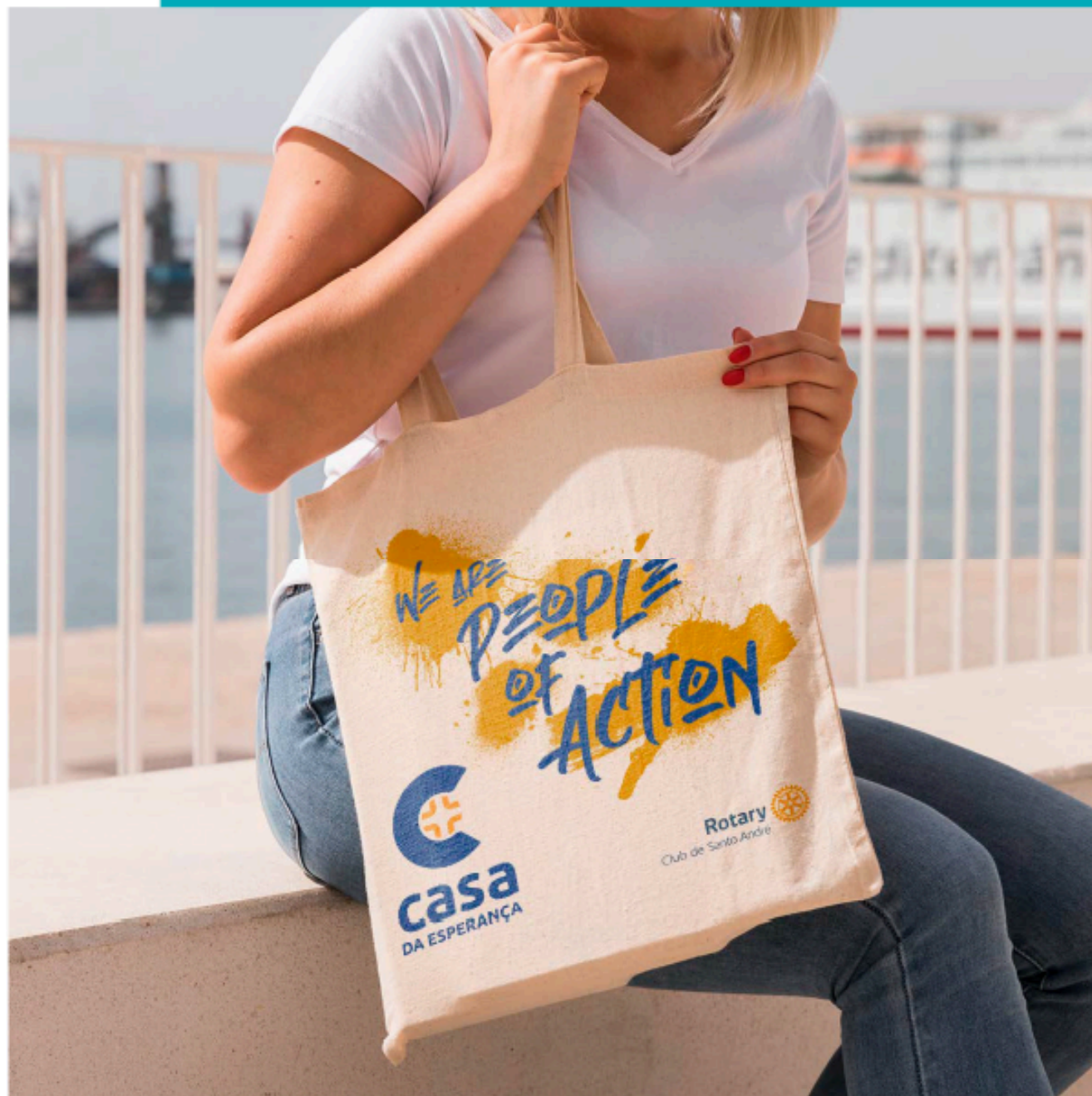
Desta forma, a partir do ano de 2022 começamos a promover ações envolvendo todos os colaboradores e clientes. A fim de conscientizar e impactar positivamente nosso querido meio ambiente.



11 Qualidade Responsabilidade Ambiental

A CASA E VOCÊ, juntos nesta missão em prol da sustentabilidade.

KIT sustentável criado para todos os colaboradores da clínica com o intuito de reduzir 80% o número de descartáveis utilizado nas unidades.



12 Qualidade – ONA

2023 foi marcado pelo início da nossa jornada em prol da Qualidade e Segurança do Paciente, onde muitas ações foram realizadas:

- Melhorias em processos;
- Organização dos arquivos;
- Implementação de comitês obrigatórios;
- Início da LGPD e compliance;
- Estabelecimentos de indicadores;
- Treinamento para a base operacional;
- Mapeamento de processos e gestão dos riscos;
- Fortalecimento de pilares de segurança do paciente;
- Criação de toda documentação normativa, envolvendo políticas, protocolos e etc;
- Tudo isso e muito mais, tendo por base o empoderamento de nossa liderança, agentes de transformação.

Em Agosto de 2023 recebemos o diagnóstico operacional por parte do IBES: Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde, Instituição Acreditadora, parceira nesse caminho, que avaliou e deixou pontos de melhoria importantes para seguirmos cada vez mais fortalecidos no atingimento ao nosso objetivo: Acreditação ONA 1. Venham conosco nessa linda jornada, onde todos ganham: a Casa, os pacientes, a força de trabalho e principalmente a nossa sociedade.

Juntos somos mais fortes.
Rumo à Excelência!



13 Experiência do cliente

Provamos que com esforço, dedicação e solidariedade podemos chegar mais longe.



“To aqui há 17 anos e cada vez só melhora. Cada um que trabalha aqui me ajudou em um modo de andar, outros em um modo de falar, outros em modo de ser.”

- Jorge M. dos Santos Silva



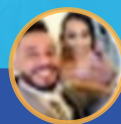
“A Casa da Esperança tá na minha vida desde 17 anos. Hoje estou na cadeira de rodas, mas consigo ficar de pé, uso andador em casa. Quando cheguei aqui não fazia nada.”

- Josafá da Silva Messias



“Fizemos a parceria pelo papel que a Casa tem na cidade, pela importância e qualidade dos serviços prestados. Ela se tornou um braço importante da política pública da saúde da cidade de Santo André.”

- Paulo Serra



“Viver este espaço é mágico, onde recebemos o carinho de cada funcionário. O que diferencia de qualquer outro lugar. Viva experiências únicas na Casa da Esperança. 😊”

- Messinafit Nascimento



“Quero deixar aqui meu elogio ao atendente Raul da recepção, um garoto prestativo, atencioso, educado e simpatia nota 1000. Parabéns a Casa por ter funcionários tão dedicados. Raul, continue assim, você terá um futuro brilhante pela frente 🙌❤️👉”

- Marisa Felipe

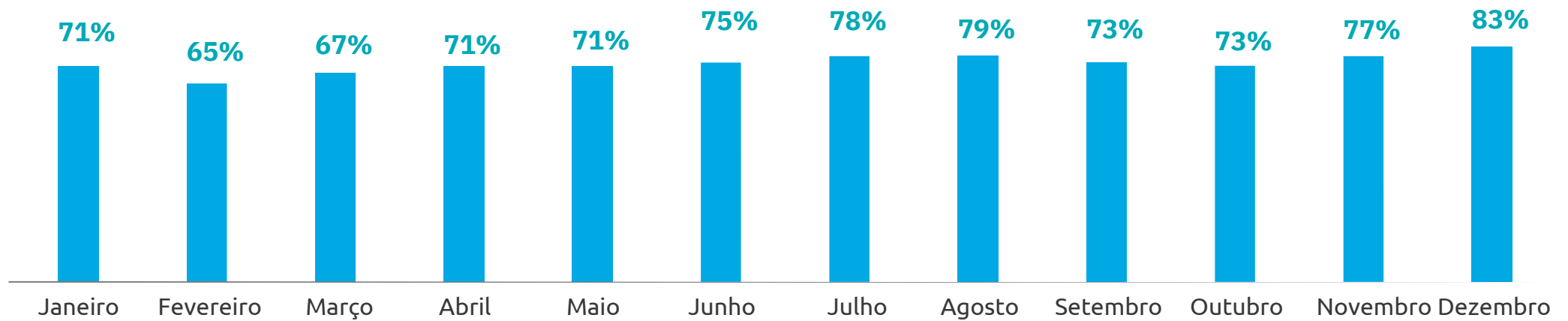
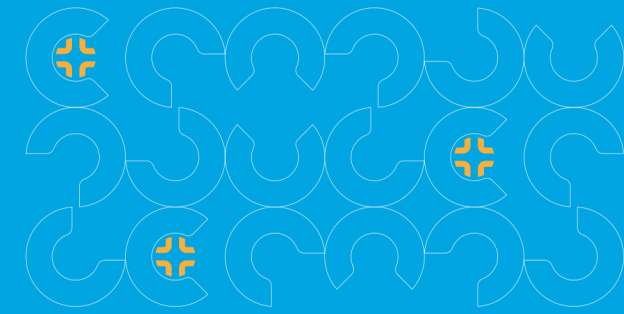


“Levei meu filho na Casa para realizar uma tomografia de crânio com sedação. Fui muito bem atendida pelos profissionais e o médico anestesista foi super atencioso e humano. Graças a Deus, tivemos uma ótima experiência.”

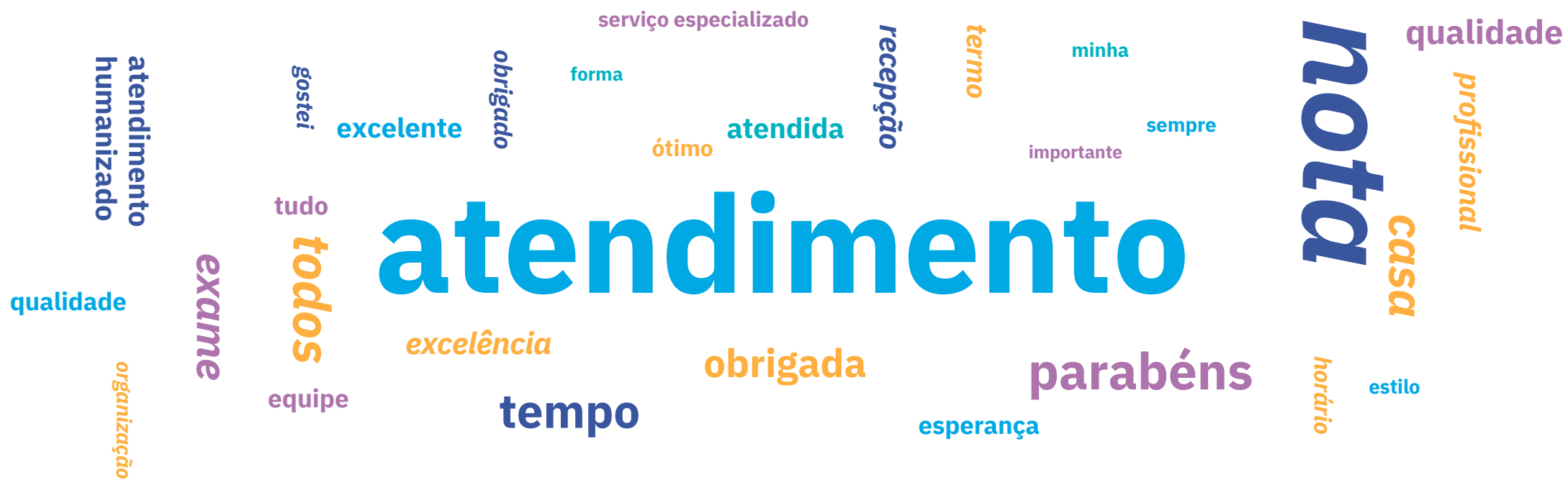
- Paloma Oliveira



14 Nota do NPS 2023



15 Jogo de palavras Avaliações NPS




16 Contatos e Redes Sociais Casa da Esperança

 11 4979-7333

 @casadaesperanca_

 /casadaesperancaoficial

 /CasaDaEsperancaSantoAndré

 /casadaesperanca-santoandré