



2^o Congresso
Nacional
de Gestão
em Saúde



somoscoop

Cuidado Centrado no Paciente e na Família

Dra Helidea Lima

Diretora de Qualidade Assistencial

Rede D'Or São Luiz



Cuidado Centrado no Paciente e na Família

- Mais do que uma tendência, o cuidado centrado na pessoa é uma estratégia que beneficia todo o sistema de saúde.





Compassionomics: Hypothesis and experimental approach



Stephen Trzeciak^{*}, Brian W. Roberts, Anthony J. Mazzarelli

Cooper University Health Care and Cooper Medical School of Rowan University, Camden, NJ, USA

2^o Congresso
Nacional
de Gestão
em Saúde

As principais hipóteses são que cuidados de saúde compassivo é benéfico para:

- Pacientes, melhorando resultados clínicos,
- Sistemas de saúde e contribuintes, apoiando sustentabilidade financeira, e
- Para prestador de cuidado de saúde, diminuindo o burnout e promovendo resiliência e bem-estar.

Fonte: Compassionomics: Hypothesis and experimental approach.
Stephen Trzeciak[□], Brian W. Roberts e Anthony J. Mazzarelli

Princípios Bioéticos

Beneficência



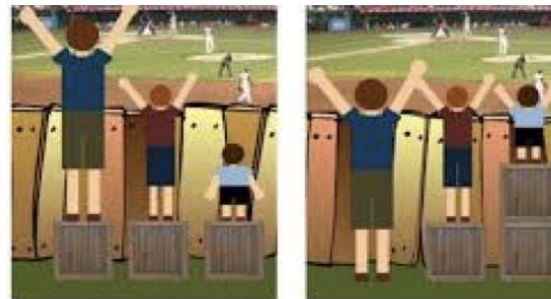
Autonomia



Não Maleficência



Justiça



IGUALDADE

EQUIDADE

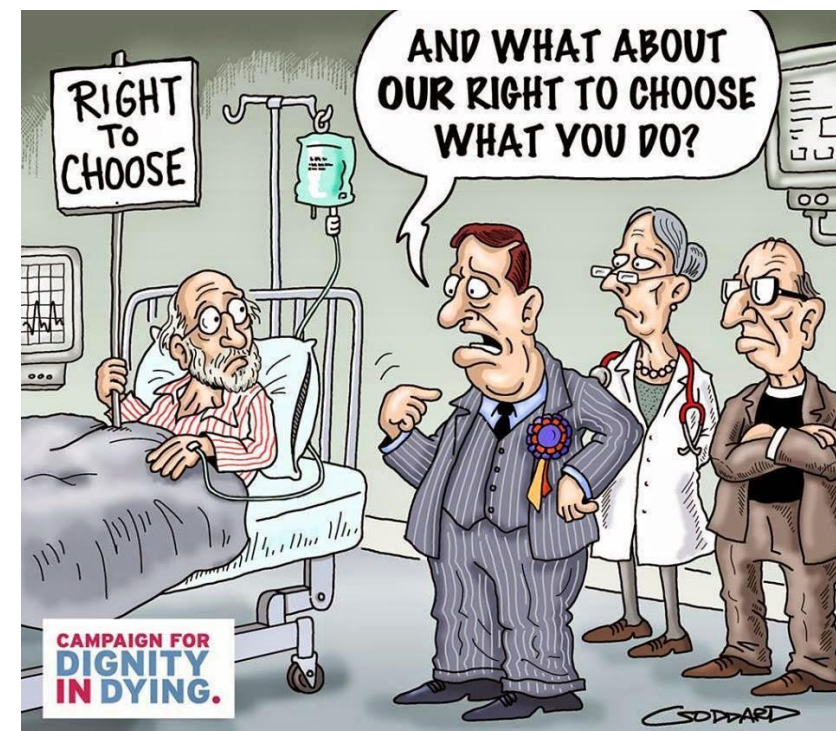
Teoria Principlista (Principlismo) de Beauchamp e Childerss

- A boa prática médica atual continua baseada na observação dos conceitos hipocráticos beneficência, não-maleficência, respeito à vida, a confidencialidade e à privacidade, acrescidos do respeito à autonomia do paciente, **o seu direito em receber todas as informações e participar mais ativamente do seu tratamento.**



Autonomia

- Aptidão ou competência para gerir sua própria vida, valendo-se de seus próprios meios, vontades e/ou princípios.
- Direito ao livre arbítrio que faz com que qualquer indivíduo esteja apto para tomar suas próprias decisões.



Uma crise de Compaixão

- Estamos no meio de uma **crise de compaixão** - uma falta de (ou inconsistência em) cuidado compassivo em nossos sistemas de saúde - e isso pode têm efeitos prejudiciais mensuráveis nos pacientes, nos cuidados com o paciente e naqueles que cuidam de pacientes.



Fonte: Lown BA, Rosen J, Marttila J. An agenda for improving compassionate care: a survey shows about half of patients say such care is missing. Health Aff 2011;30:1772-8.

Empatia e Compaixão



2^o Congresso
Nacional
de Gestão
em Saúde

- A empatia é definida como um estado afetivo de espelhamento ou compreensão das emoções do outro; a experiência emocional dos sentimentos de outra pessoa ("sinto sua dor").
- A compaixão geralmente envolve o desejo de agir para aliviar o sofrimento de outra pessoa.
- A empatia é sentimento, enquanto compaixão é ação.



Fonte: Compassionomics: Hypothesis and experimental approach.
Stephen Trzeciak, Brian W. Roberts e Anthony J. Mazzairelli

Premissas

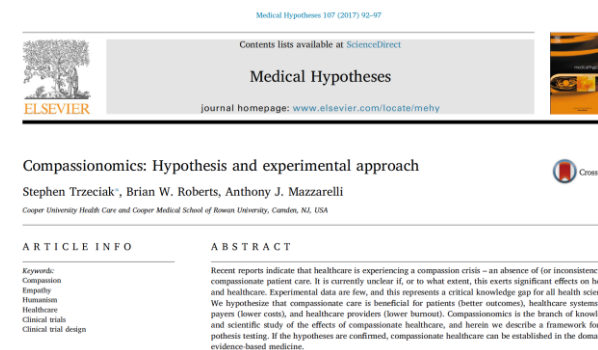
- Os pacientes têm segurança e bem-estar como os principais objetivos e, portanto, essas devem ser as prioridades dos cuidados de saúde!
- “Engajamento do paciente” refere-se ao processo de capacitar pacientes, familiares, cuidadores e prestadores de cuidados de saúde, para facilitar e apoiar o envolvimento ativo dos doentes nos seus próprios cuidados, com o objetivo de melhorar a segurança, qualidade e um cuidado centrado realmente no paciente.



Você teve que aprender sobre milhares de doenças, mas eu só tenho que me concentrar em corrigir o que há de errado comigo! Agora, quem de nós, você acha que é o especialista?

Estratégias para melhorar o engajamento

- Reconheça que os pacientes esperam um relacionamento pessoal que mostre compaixão e cuidado.
- Reconheça que os pacientes têm direitos.
- Faça uma boa primeira impressão.
- Se coloque no lugar dele.
- Minimize o tempo de espera do paciente para o mínimo possível.
- Sempre obtenha feedback de seus pacientes e corrija as deficiências, se houver.



Estratégias para melhorar o engajamento

- Aprenda algo sobre o paciente.
- Cuidado com as palavras! Evite linguagem de taquigrafia que reduza o paciente ao diagnóstico dele ou dela.
- Use linguagem corporal favorável: Olhe nos olhos, chegue perto ao falar (ao invés de falar da porta...), Sorria...
- Dê poder ao paciente: envolva-o em seus cuidados
- Pergunte ao paciente: “O que importa para você?” “Há algo com o qual eu possa ajudá-lo hoje?”

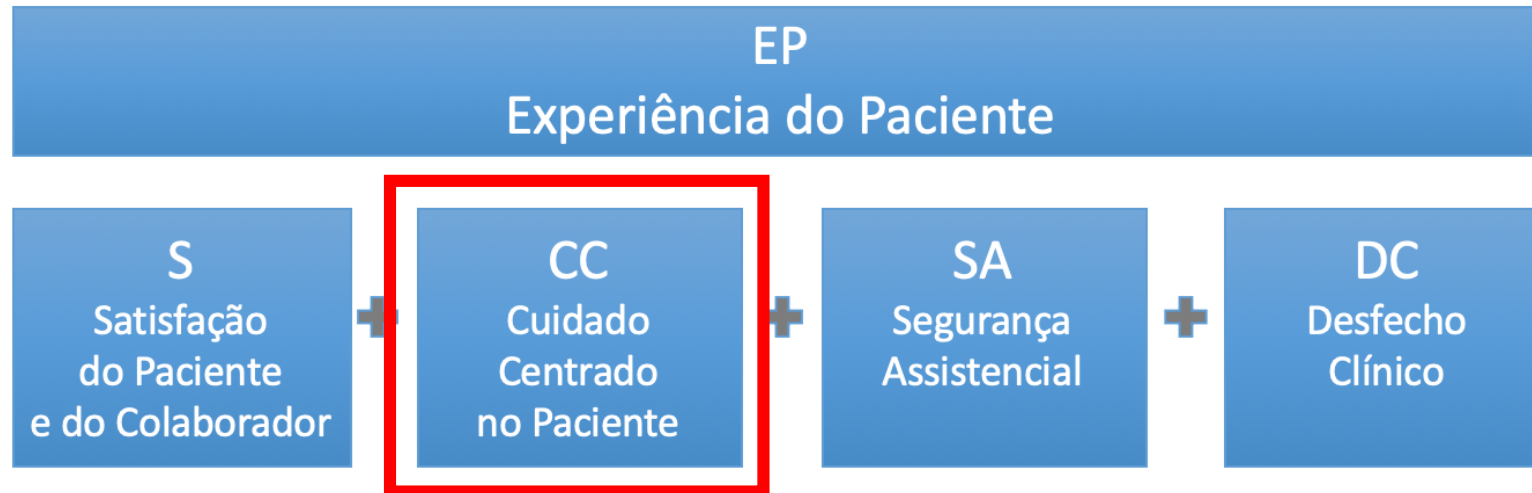


Como os pacientes escolhem...

Fatores que influenciam
na escolha do hospital



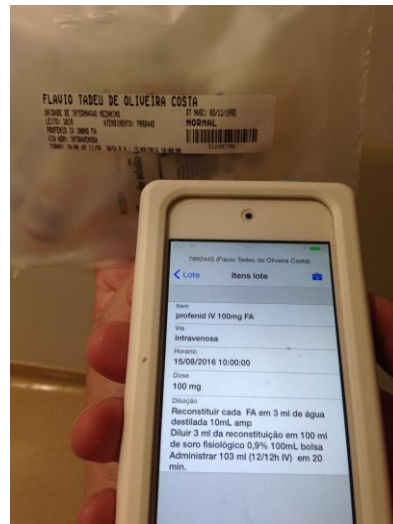
■ Experiência do paciente ■ Decisão do médico
■ Reputação do hospital ■ Localização



“A patient is the most important person in the institution ... It is our job to satisfy them.”

William Lower, MD
Co-Founder, Cleveland Clinic

Beira Leito



Encontro com o Paciente e Familiares



Alta Segura



REDE LOR
SÃO LUIZ

SIMULAÇÃO REALÍSTICA: Transporte Seguro na Cadeirinha do Automóvel

- Rolo de tecido para a lateral da cabeça e suporte para o corpo
- Cintos estão confortáveis nos ombros do bebê
- Grampo do cinto está na posição correta na linha axilar
- Toalhinha preenchendo o espaço entre a fivela e a virilha do bebê para prevenir de curva-se no bebê conforto

Dra. Graziela Lopes Del Bem
Dra. Mariana Moretto Caniato
Enf. Talita Elci de Castro Magalhães

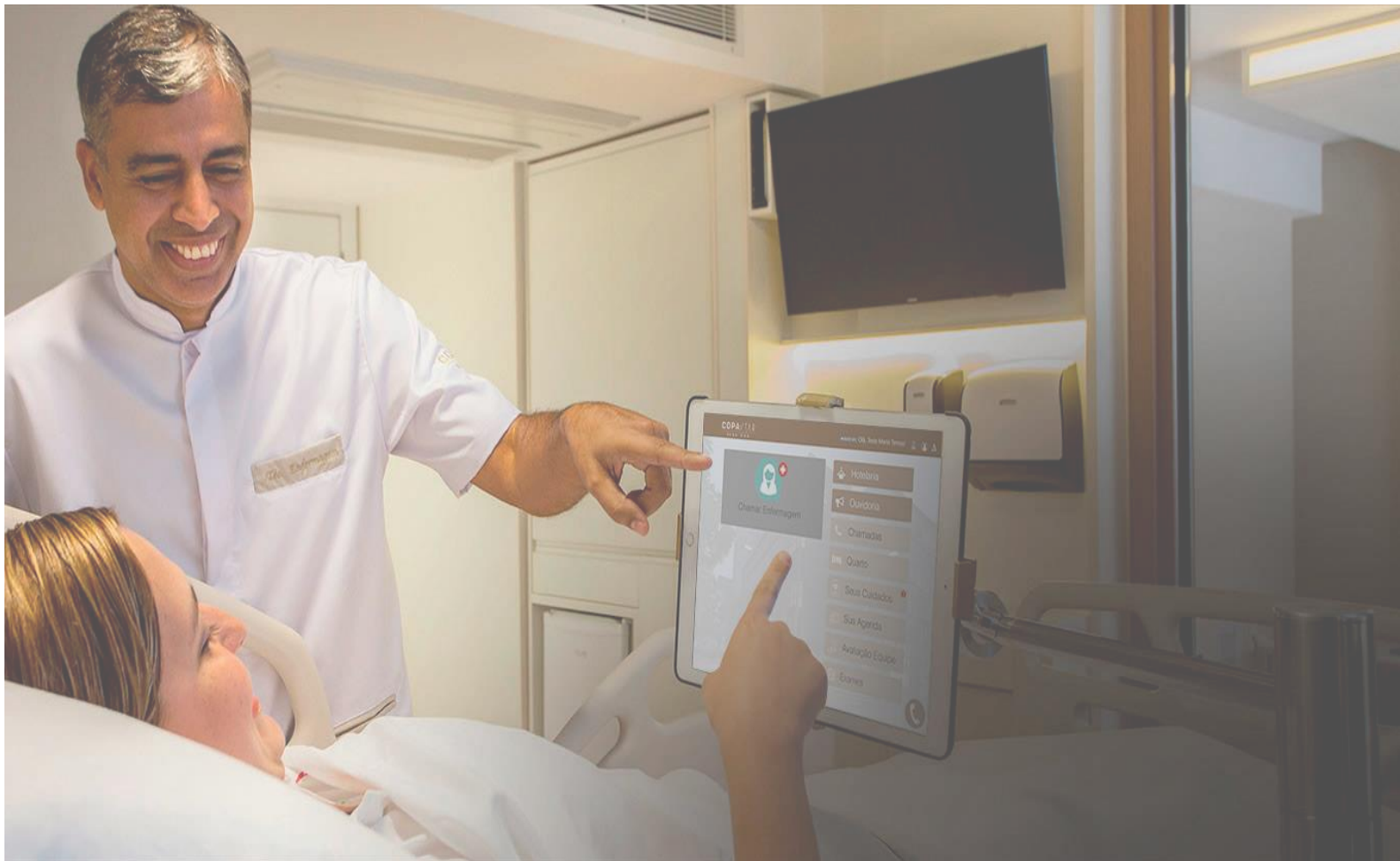
Smart Hospitality

2^o Congresso
Nacional
de Gestão
em Saúde



Hospitais Copa Star (RJ), Vila Nova Star (SP) e DF Star (DF)

Smart Hospitality



Smart Hospitality

The screenshot displays a patient portal interface for COPA STAR. At the top, there is a navigation bar with the logo, a greeting 'BOM DIA, FÁBIO!', and several utility icons: 'Equipe', 'Alertas' (6), 'Segurança' (2), 'Alergias' (2), 'Info', and 'Acessibilidade'. The main content area is partially obscured by a white modal window titled 'Sua opinião é muito importante'. The modal text reads: 'Olá, Sr. Fábio Augusto, gostaríamos de saber sua opinião sobre os enfermeiros que atuaram em seu atendimento conosco. Você pode nos ajudar a melhorar nossos serviços em sua estadia?'. Below the text are three profile cards for nursing staff: Frederico Gomes Sá, Fernanda Torres Gomes, and Frederico Gomes Sá. A prominent orange button labeled 'AVALIAR ENFERMEIROS' is centered below the cards. A disclaimer at the bottom of the modal states: 'Sua avaliação será mantida em total sigilo. Nenhum profissional saberá como foi avaliado. As informações fornecidas serão encaminhadas diretamente para a ouvidoria.' The background interface shows a calendar for May 22, 2017, and a 'Meu Plano de Cuidados' section with a progress indicator '3/7' and several 'FONOAUDIOLOGIA' entries, each with 'Andar 10 minutos' and a 'Descrição' link. At the bottom, there are medication reminders: '09 30' for '1 comprimido de Aspirina' and '10 30' for 'Visita da Família'.

Identificação e Avaliação da Equipe

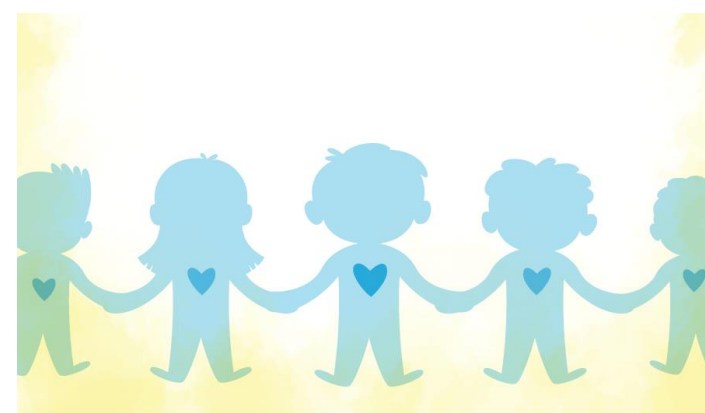
Smart Hospitality

The screenshot displays a patient portal interface for COPA STAR. At the top, the user is identified as Fábio Augusto. A central modal window titled "Sua opinião é muito importante" (Your opinion is very important) asks for feedback on nursing staff. It lists three staff members: Frederico Gomes Sá, Fernanda Torres Gomes, and Frederico Gomes Sá. A prominent button labeled "AVALIAR ENFERMEIROS" (Evaluate Nurses) is visible. The background interface includes a calendar for May 22, 2017, a medication schedule for 09:30 (Aspirin) and 10:30 (Family visit), and a "Meu Plano de Cuidados" (My Care Plan) section with four entries for "FONOAUDIOLOGIA" (Audiology) at 10 minutes each.

Identificação e Avaliação da Equipe

“O que importa para você?”

1. Pergunte “o que importa para você” para a sua equipe.
2. Pergunte “o que importa para você” para o paciente.
3. O receio: o que podem falar?
4. A melhor abordagem: como perguntar?
5. Ver o que importa para nossos pacientes:
 - Família, amigos, carinho, solidariedade e fé
 - Empatia
 - Comida favorita
 - Cuidados pessoais
 - Animais de estimação
6. Qual o sentido da campanha?
7. Como quebrar regras?
8. Aprenda com seus pacientes!



O QUE
importa
PARA VOCÊ?



REDE DOR
SÃO LUÍZ

“O que importa para você?”



Hospital Quinta D’Or - RJ



Hospital São Luiz
Anália Franco - SP



Hospital Brasil - SP



Hospital Santa Luzia - DF

Filho transfere casamento para hospital para que pai internado participasse de cerimônia

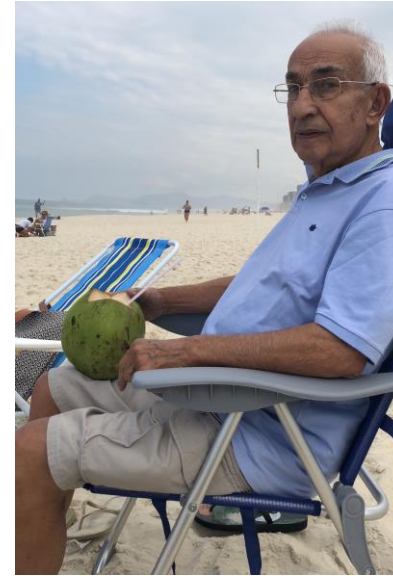


Hospital Brasil - SP

2º Congresso
Nacional
de Gestão
em Saúde



”Só a empatia e compaixão
nos permite cuidar como
gostaríamos de ser cuidado!”



somoscoop



OBRIGADA!!



Helidea Lima
helidea.lima@rededor.com.br

