



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**

Desenvolver a equipe para o cuidado centrado no paciente

Audry Elizabeth dos Santos RN, PhD
*Gerente Assistencial
Hospital Sírio-Libanês*

Percepção de Valor pelo Paciente

Componente Técnico

Qualidade e Segurança
(Diagnóstico, Tratamento)

Componente Humano

Relacionamento, Empatia,
Comunicação, Cortesia,
Acolhimento, Postura Ética

Cuidado Centrado no Paciente

Ativação do Paciente/Família
Atitude de Parceria
Decisão Compartilhada

Ambiente Seguro, de Respeito e Colaboração (Trabalho em Equipe)

FUNDAMENTOS

Modelos de Gestão

Modelo Gestão

- ✓ Engajamento em torno do Propósito
- ✓ Estruturas Colaborativas
- ✓ Incorporação de Conhecimento e Tecnologias

Aumento de
Eficiência

CRESCIMENTO

Responsabilidade Social

- ✓ Equidade no acesso aos Bens Coletivos
- ✓ Empregabilidade

DESENVOLVEMOS AS LIDERANÇAS



COMPETÊNCIAS

Liderança **INSPIRADORA**

Gestão de **PROCESSOS E RESULTADOS**

Capacidade de **TRANSFORMAÇÃO**

Gestão do **RELACIONAMENTO**

Gestão **ESTRATÉGICA**

Gestão do **CONHECIMENTO**

Gestão de **PESSOAS**



HABILIDADES COMPLEMENTARES

Sistêmicas

Visão Sistêmica

Inovação

Relacionais

Segurança Psicológica (candura radical)

Celebração

Colaboração

Empoderamento

Atitudinais

Gestão do Tempo

Equilíbrio e Vitalidade Física



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**

Modelo Assistencial Integrado para Cuidado Centrado no paciente

Foco no objeto do trabalho:

Construção de organogramas horizontais, modelos de gestão participativa

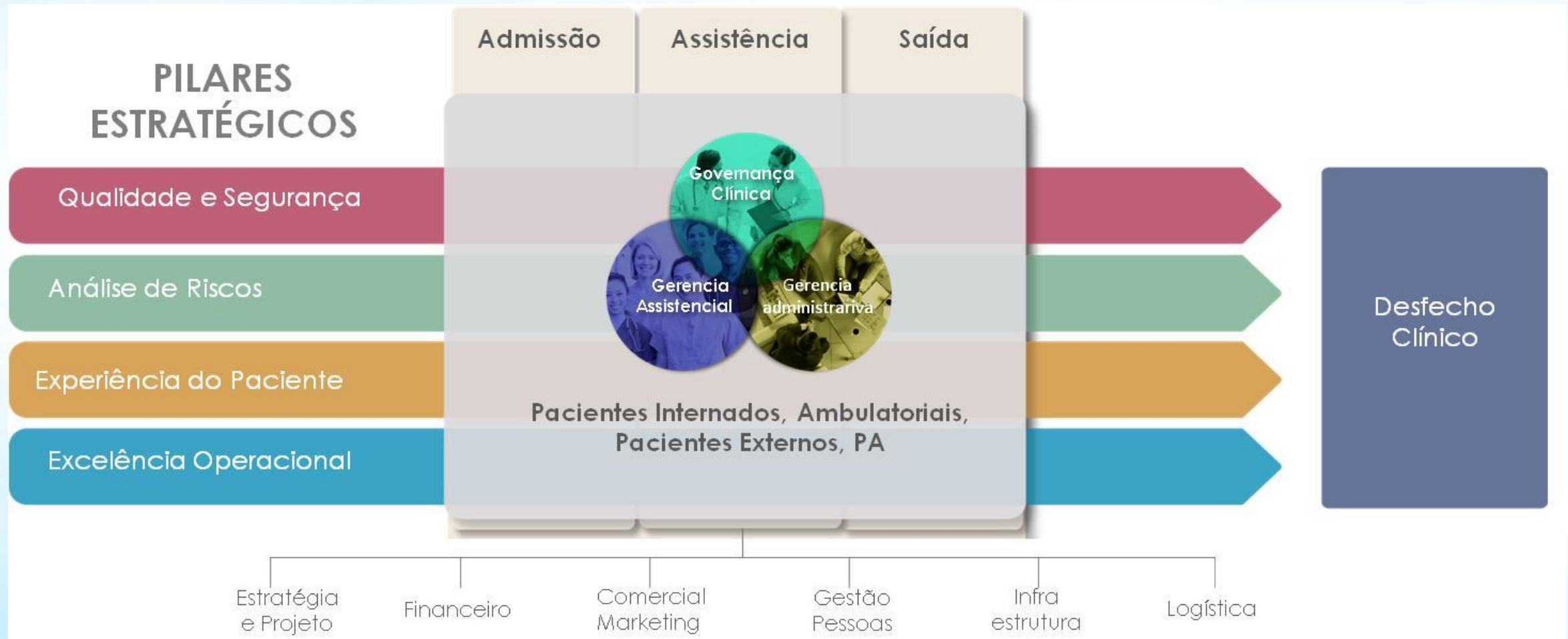
Modelo Centrado no paciente por meio da estratégia do trabalho em equipe:

São estruturados grupos profissionais com interesses e lógicas de organização de trabalho diferenciadas, com vistas à construção de uma proposta assistencial o mais consensual possível.

Como integrar e gerenciar tudo isso?



MODELO DE GESTÃO UNIDADES ASSISTENCIAIS





Continuidade no Cuidado

EQUIPE MULDISCIPLINAR

- Educação, do Paciente
- Cuidado Centrado no paciente
- Pit stop
- Time especialistas
- Plano de cuidado

Treinamentos

COMPONENTE TÉCNICO

- Tecnologia em Saúde
- CCIH
- Medicina Diagnóstica

Protocolos Assistenciais



EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Telemedicina

ESTRUTURA

- Núcleos de Medicina Avançada
- Epidemiologia Hospitalar (DRG)
- Desfecho Clínico
- Saúde Corporativa

Prática Baseada em Evidência

Modelo Assistencial Integrado para Cuidado Centrado no paciente

EQUIPE

Estratégia de atuação:

- Parceria e respeito
- Conhecimento técnico científico
- Preservar as diferenças técnicas entre equipes
- Garantia da continuidade da assistência em todas as fases do tratamento (diversas áreas assistem o paciente durante o processo de saúde-doença)



Como
fazemos

Ouvimos com
atenção

Modelo Assistencial do Cuidado Centrado no paciente

Objetivos:

- Promover uma assistência integrada, segura e dentro dos melhores padrões de qualidade
- Ter eficiência nos processos multidisciplinares
- Promover a melhor experiência do paciente com sua participação efetiva no processo assistencial



Diretoria Assistencial

Promove o alinhamento assistencial em todas as unidades do Hospital Sírio Libanês e em parceria com o Instituto de Responsabilidade Social e filantropia (Hospitais e ambulatórios), a fim de garantir os processos assistenciais de Qualidade e Segurança.



Huddle

Prática do Hospital Sírio Libanês



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

“Pit Stop”

É um encontro diário (manhã e tarde) das equipes assistenciais e de apoio, nas unidades nas unidades assistenciais, para o alinhamento de ações, conforme particularidades e necessidades de cada paciente: reabilitação, hora da cirurgia ou exame, banho no leito, risco de queda, visita restrita, jejum, etc.



AGENDA DIÁRIA DE PACIENTES											
Apto.	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	537
Paciente	M ^f	HM	WAS	IFM	VRM	RB		HOG	APCL		ASP LMG
Obs.	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆			◆
07h											
08h											
09h		■									
10h											
11h	■										
12h											
13h											
14h											
15h											
16h											
17h											
18h											
19h											
20h											
21h											
22h											
23h											
24h											
01h a 06h											
Reabilitação											
Exames											
Cirurgia											
Banho Leito											
Risco de Queda											
Visita Restrita											
Alta											
A Saber											

- Reabilitação
- Exames
- Cirurgia
- Banho no Leito
- Risco de Queda
- Visita Restrita
- Alta
- A Saber

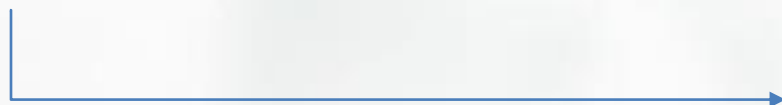
O quadro “Agenda Diária do Paciente” é atualizado através de legendas colocadas nos horários de cada paciente para a organização do trabalho da equipe multiprofissional.

Rounds

Round multidisciplinar



Evolução da Visita com Equipe Médica



*Round multidisciplinar
Com participação ativa do
pacientes e familiares*




**TRANSIÇÃO
DO CUIDADO**
A COMUNICAÇÃO

Round / Meta Diária

Prática do Hospital Sírio Libanês

Realizado diariamente nas unidades críticas

Round – definição das metas para o dia

Composto pela equipe multidisciplinar, a equipe define as metas de cada paciente



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Data ____/____/____

Manhã: _____

Metas do cuidado - Equipe Multidisciplinar

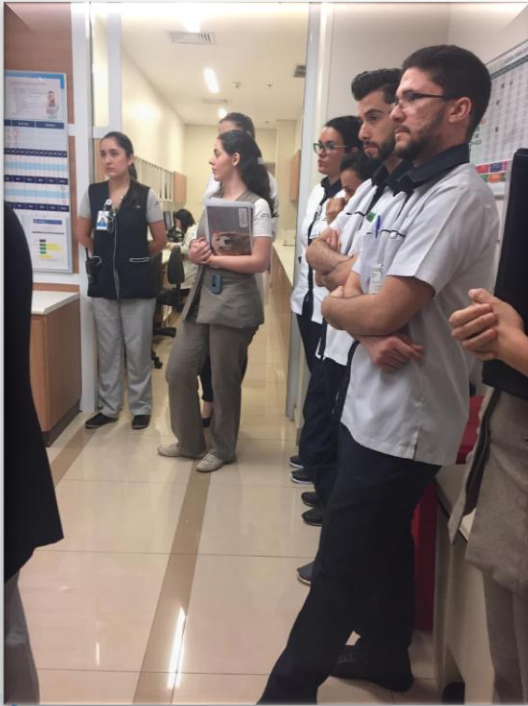
Contábil:	Same:
Paciente:	Idade:
Data de Internação:	Leito:
Médico:	

Check-List e Alertas	Descrição das Metas
☐ Exame diagnóstico fora da unidade	
☐ Procedimento cirúrgico e/ou invasivo	
Avaliar	
Diminuição sedação (ou despertar) ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica	
Extubação ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica	
Desmame de drogas vasoativas ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica	
Desmame de dispositivo de assistência circulatória ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica	
Retirada de cateter ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica	
Motivo: _____	
Retirada de sonda vesical de demora ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica	
Motivo: _____	



Rondas com Lideranças

- Liderar pelo exemplo
- Aproximar lideranças da linha de frente
- Ajudar detectar problemas



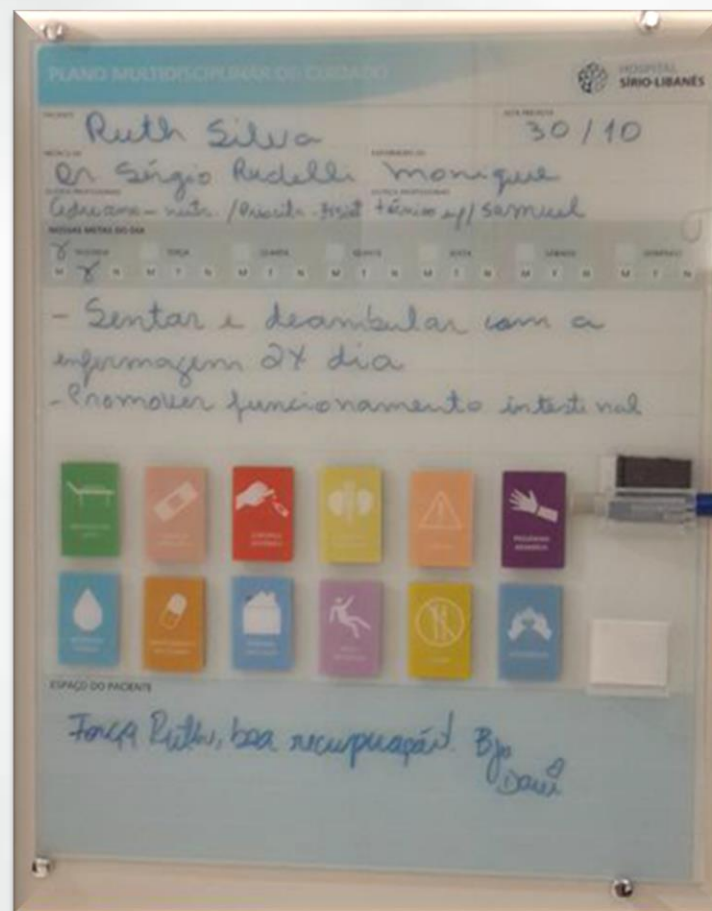
Envolvimento do Paciente

Prática do Hospital Sírio Libanês



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

- Restrição no Leito
- Cuidados com a Pele
- Controle Glicêmico
- Controle de Diurese
- Alergia
- Preservar Membro
- Restrição Hídrica
- Previsão de Alta
- Risco de Queda
- Jejum
- Vulnerável



Quadro de planejamento multiprofissional do cuidado ao paciente

Maior qualidade e
segurança para os
atendimentos

PLANO MULTIDISCIPLINAR DE CUIDADO

Integração entre os
profissionais da saúde
para uma assistência mais
completa e efetiva

Envolvimento da Equipe

Prática do Hospital Sírio Libanês



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

“Quadro Gestão à Vista”

Empoderamento do time

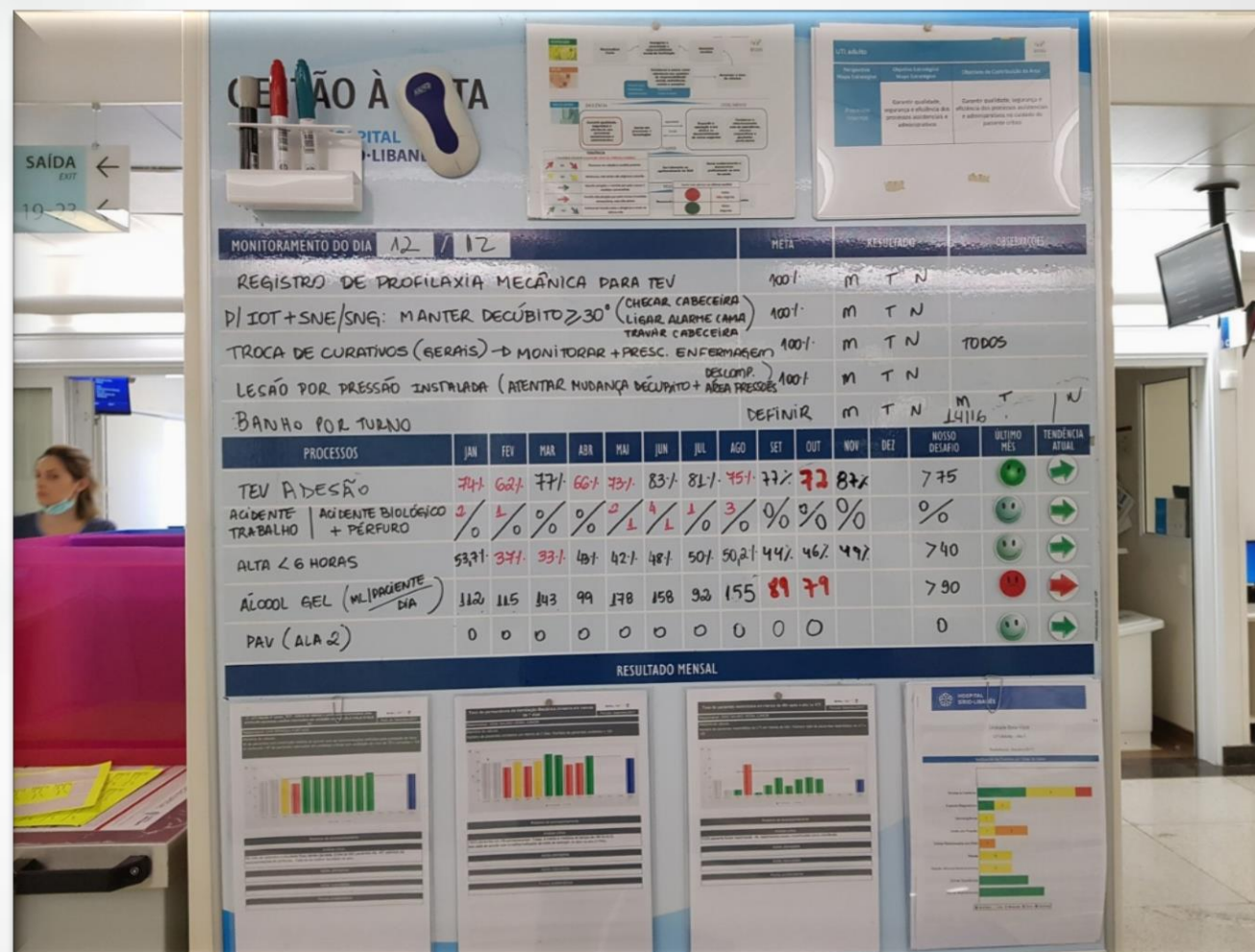
(pertencimento)

Aumenta a adesão às boas práticas

Permite rodar PDSA (testar ações)

Educar o time

Transparência para a equipe e família



Diretoria Assistencial

Integração e Comunicação

- **Roda de conversa:** melhoria da comunicação entre diretoria, demais lideranças e profissionais da assistência.
 - Aproximar ainda mais os profissionais
 - Discutir vários assuntos referenciados pelas próprias equipes



Diretoria Assistencial

Integração e Comunicação

- Prática de integração entre as gerencias das equipes
- Fórum semanal de discussão
- Discussão referentes a projetos, planos, indicadores, dificuldades das áreas, atualizações, etc



PRINCÍPIOS

COMUNIDADE FEEDBACK

É compartilhando que a gente evolui



Todos os gestores e colaboradores que:

1. Tenham interesse genuíno e honesto no desenvolvimento dos colegas/equipe
2. Queiram contribuir com o crescimento das pessoas e da instituição
3. Saibam abordar tanto as ações positivas de **reconhecimento**, como as **oportunidades** de melhoria
4. Possam agir oportunamente, identificando o momento imediato e adequado para fazê-lo
5. Consideram ações com impacto nas pessoas e equipes e que mobilize ações para o crescimento
6. Valorizam as boas práticas em gestão de pessoas
7. Aceitam participar de acordo com o termos acima



CANAL “FALE CONOSCO”

Canal direto com a diretoria.



**Maior transparência e
compromisso** com o nosso
Código de Conduta!



SÍRIO-LIBANÊS



HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Gestão participativa na prática

Processo social pelo qual muitas pessoas criam as condições para a colaboração no trabalho.



Trabalho com Alegria

- Desde a sua criação, o Institute for Healthcare Improvement (IHI) tem defendido a criação de uma **força de trabalho de saúde saudável e produtiva**;
- Uma força de trabalho alegre e envolvida se traduz em menos erros médicos, melhor experiência do paciente, maior produtividade, menor rotatividade, menos desperdício e melhor desempenho financeiro.
- Incentivar a alegria no trabalho é criar sistemas que promovam o engajamento, a satisfação e a resiliência da equipe.
- Responsabilidade compartilhada de cuidadores, líderes e organizações.

Trabalho com Alegria



- **Gestão participativa:** um dos 9 componentes críticos
- *Trabalho com alegria:* responsabilidade compartilhada em todos os níveis da organização.
- Princípios da Gestão participativa para melhorar a alegria no local de trabalho:
 - potencial de capacitar nossa força de trabalho de saúde
 - impulsionar as mudanças que ela procura
 - fornecer o atendimento de qualidade que nossos pacientes merecem

“O que importa para você no trabalho?”

Projeto: Trabalho com Alegria

Unidade Crítica Geral -HSL



- Pesquisa de engajamento: disparador
- Objetivo:
 - Aumentar de 40% para 65% o percentual de profissionais assistenciais, da Unidade Crítica Geral do HSL, que concordam com a afirmação: “eu participo das decisões relacionadas ao nosso processo de trabalho”, no período de junho até julho de 2019;
 - Local: unidade semi crítica com 45 leitos

Trabalho com Alegria

Reuniões de abertura do projeto



Trabalho com Alegria: “O que importa para você no trabalho?”



Trabalho com Alegria

Urna para avaliar o clima da unidade (visual):



Trabalho colaborativo

Trabalho com Alegria

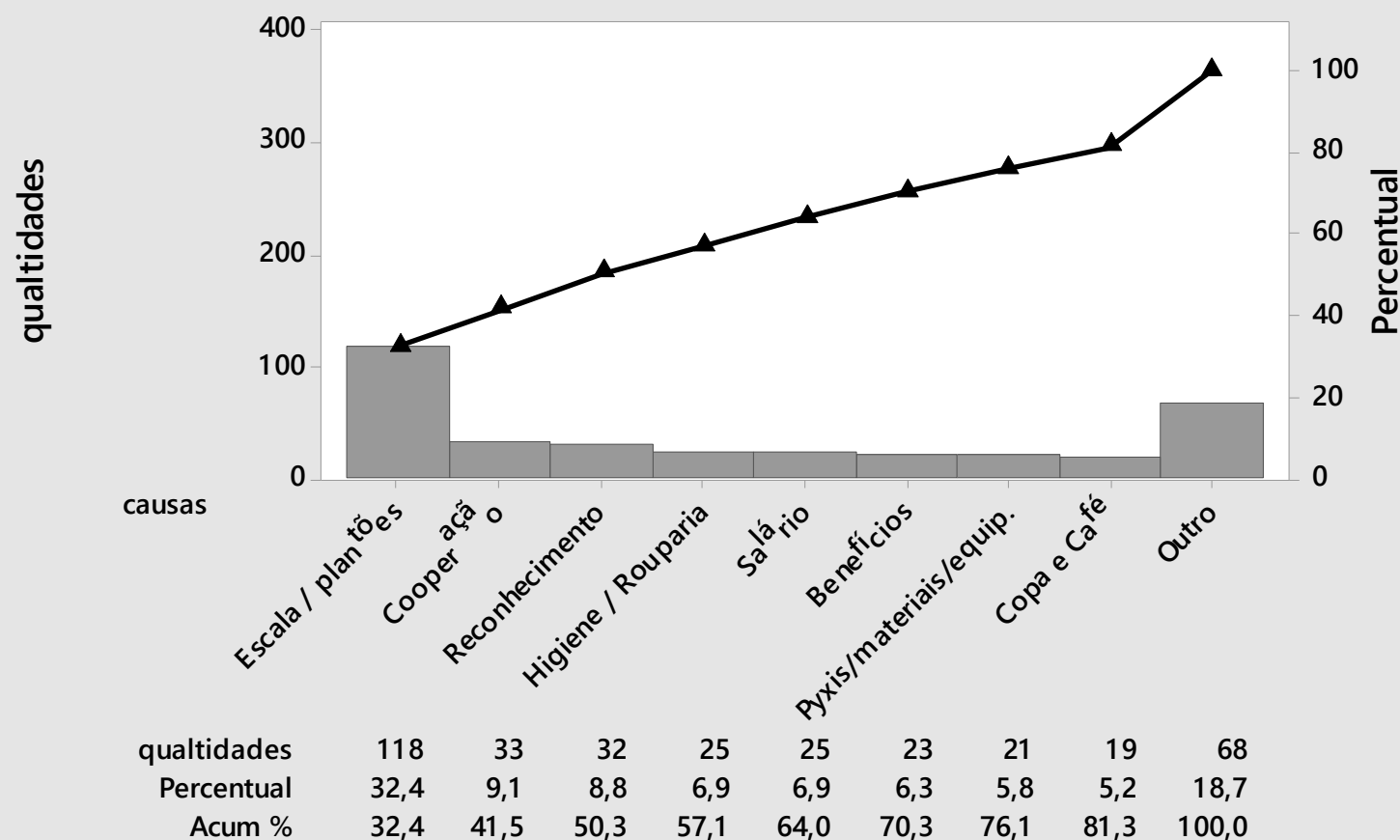
trabalho com
alegria

HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS

Instituto for
Healthcare
Improvement



Problemas apontados pela equipe Gráfico de Pareto



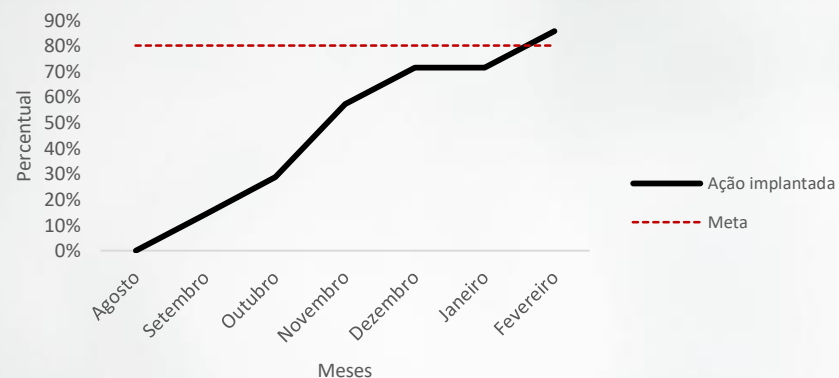
Trabalho com Alegria

- Mudança dirigida por pessoas em Co-desenho (IHI)
- Gestão Participativa e governança compartilhada
- Grupos locais para desenvolver ações de melhorias

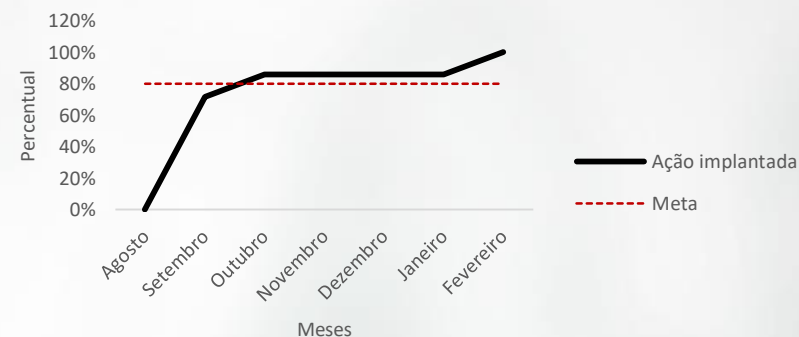


Trabalho com Alegria

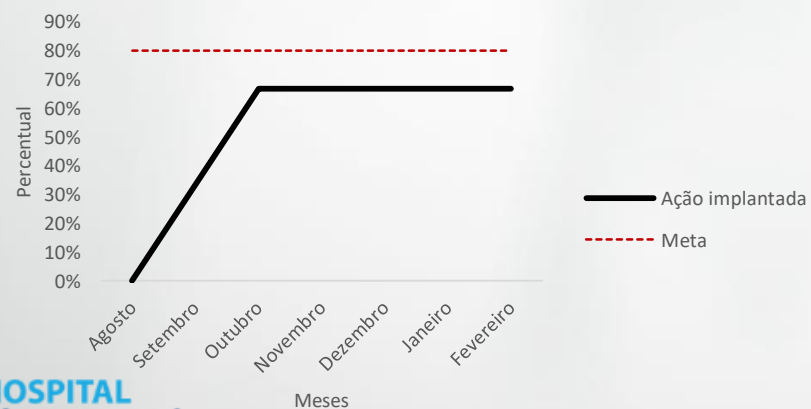
Percentual de ações de melhoria implantadas
Grupo Escala



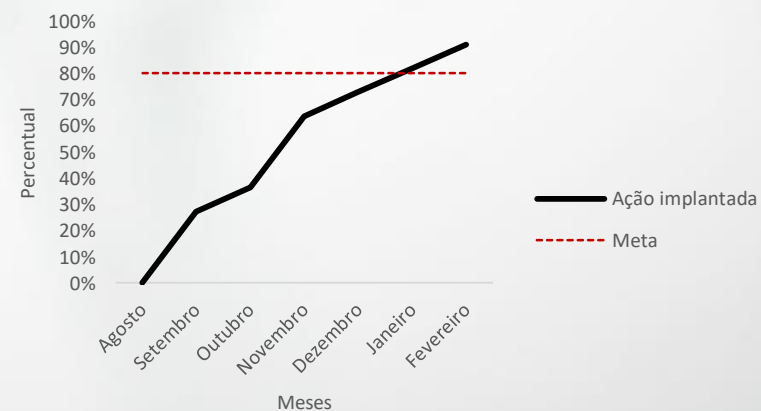
Percentual de ações de melhoria implantadas
Grupo Copa/ Rouparia



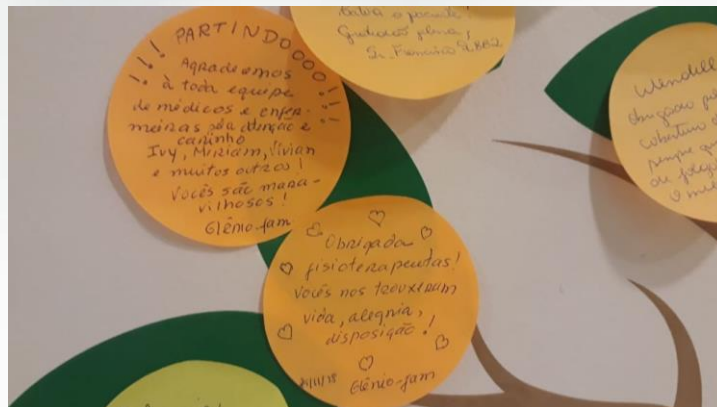
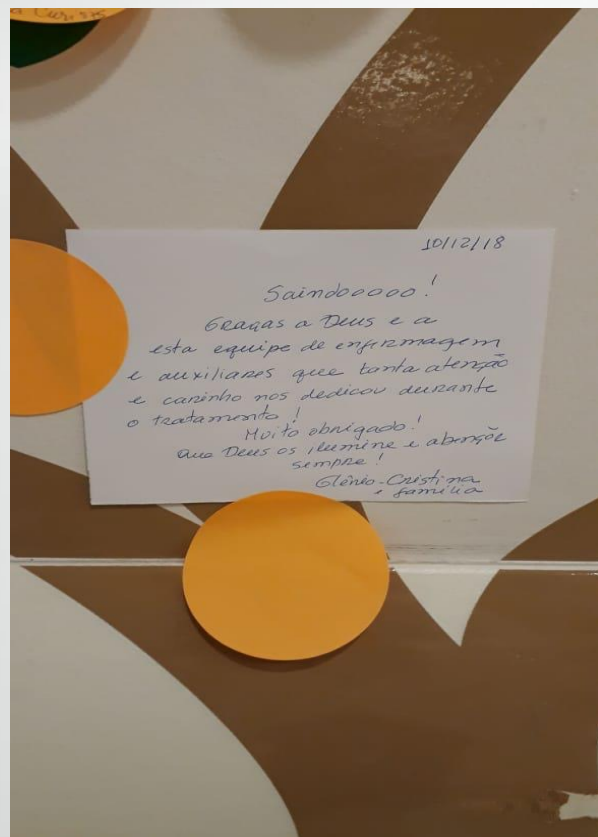
Percentual de ações de melhoria implantadas
Grupo Cooperação/ Comunicação



Percentual de ações de melhoria implantadas
Grupo Reconhecimento/ Benefícios

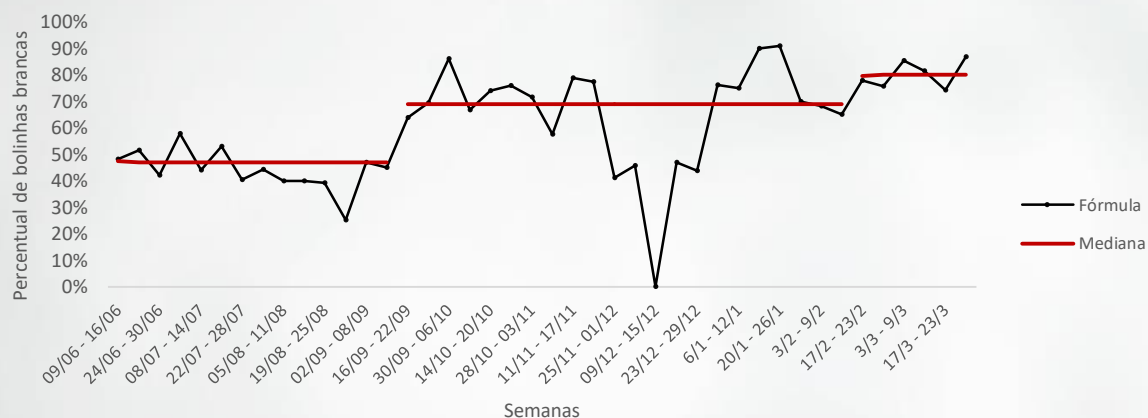


Trabalho com Alegria

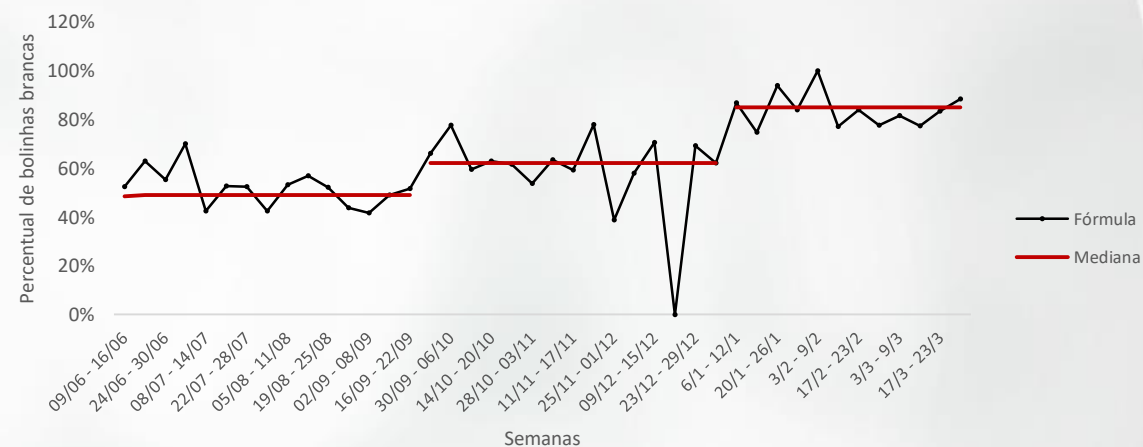


Trabalho com Alegria

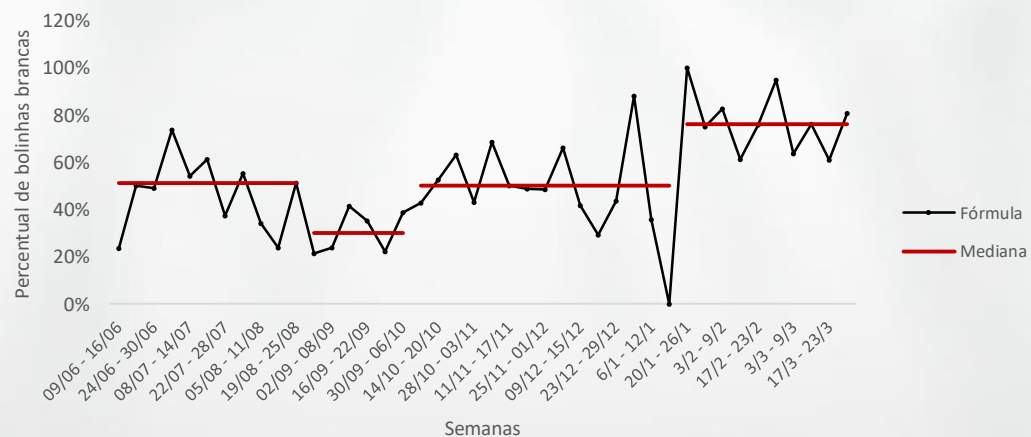
Percentual da ação termoclima - turno manhã



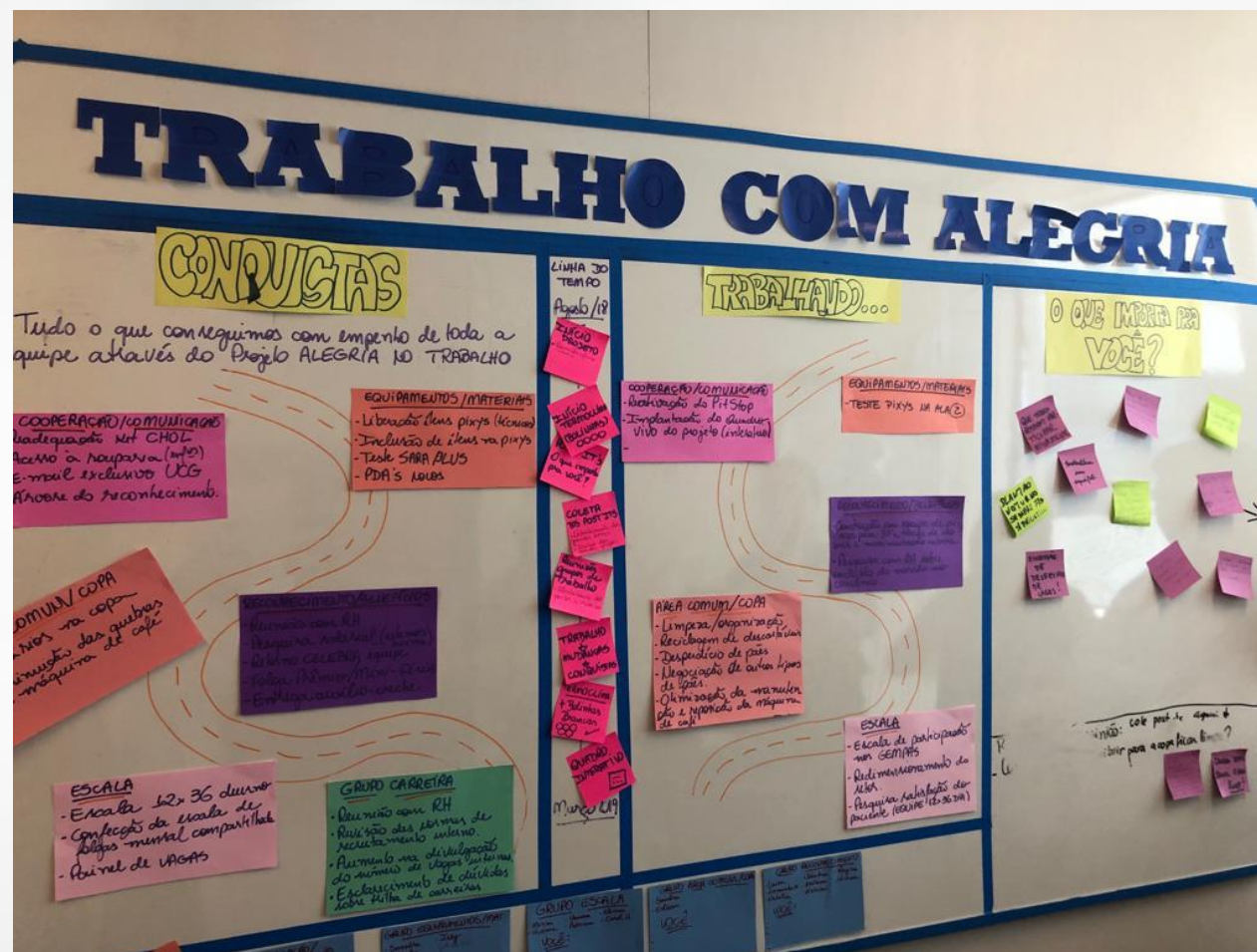
Percentual da ação termoclima - turno tarde



Percentual da ação termoclima - turno noturno 2



Trabalho com Alegria



Individualmente, nós somos uma gota.
Juntos, nós somos um oceano.

Individually, we are one drop.
Together, we are an ocean.

Ryunosuke Satoro



Obrigada

audry.santos@hsl.org.br



**HOSPITAL
SÍRIO-LIBANÊS**