

Engajamento para melhorar os desfechos em saúde

Pryscila Bernardo Kiehl



Planetree

a metodologia que dá voz aos
pacientes e colaboradores



Será que estamos preparados para ouvir o paciente?

Sabemos fazer uma escuta qualificada?



**“EMPATIA é VALORIZAR o sentimento do outro,
é ACOLHER e se CONECTAR com a pessoa, não com o problema “**

Vivian Solai

**A EMPATIA exige dedicação!
Calma, escuta, interesse pela pessoa**

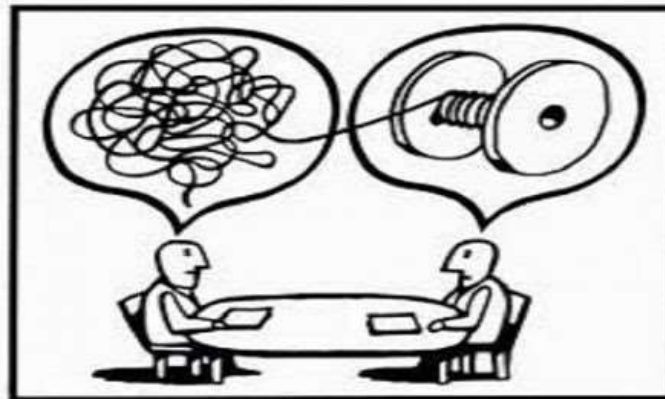


“A compaixão é a AÇÃO com o objetivo de reduzir o sofrimento físico ou emocional do outro”

Escuta Ativa

1º Passo

- Interesse genuíno pela pessoa
- Desejo de explorar o que o paciente nos traz



2º Passo

- Ter presença
- Elimine as barreiras físicas

3º Passo

- Acolhimento
- Deixe a pessoa falar
- Entenda a necessidade

5º Passo

- Valide
- Faça um resumo dos principais *highlights*

4º Passo

- Faça mais perguntas!

Os pacientes têm uma clara desvantagem em conhecimento de saúde / doença

Existe uma hierarquia entre nós, com uma marcante assimetria de poder!

> [Saúde Aff \(Millwood\)](#). Maio de 2012;31(5):1030-8. doi: 10.1377/hlthaff.2011.0576.

O medo dos médicos autoritários e dos pacientes de serem rotulados como “difíceis” está entre os principais obstáculos à tomada de decisão compartilhada

Dominick L Frosch ¹, Suepatra G maio, Katharine AS Rendle, Caroline Tietbohl, Glyn Elwyn

Afiliações + expandir

PMID: 22566443 DOI: 10.1377/hlthaff.2011.0576

- O autocuidado e participação da tomada de decisão só é possível se o paciente tiver informação
- Convide o paciente. Vamos pensar nisso juntos?
- O que importa para você?
- Conheça as barreiras / limitações do paciente
- *Teach Back* para certificar –se o que o paciente entendeu



Cuidado Centrado na Pessoa x Cuidado Centrado na Tarefa

- Envolver paciente é visto como um ônus extra
- Vai contra a tradição de atendimento paternalista;
- Não acreditam na capacidade do paciente
- Medo de exigências irrealistas e excessivas de pacientes
- Alta rotatividade de paciente (unidades de curta permanência)
- Querem se proteger de aspectos emocionais ou técnicos com o qual não sabem lidar,
- Equipe justa
- Não sabem o que pode ser revelado ao paciente
- Equipe com baixa auto estima
- Liderança que apoia e valoriza o cumprimento de rotinas

Nurse–patient communication: an exploration of patients’ experiences

Catherine McCabe MSc, RGN, BNS, RNT

First published: 22 December 2003 | <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x> | Citations: 305

- Os pacientes não culpam os enfermeiros atarefados e não querem incomoda-las
- Os enfermeiros “tarefistas”, são definidos como “trabalhadores” e não como profissionais. Discutir condições de saúde do paciente é papel do médico. Está fora do controle delas!
- Os enfermeiros foram vistos como um grupo de pessoas desautorizadas e subservientes que executavam as ordens dos médicos
- Estudantes de enfermagem ainda não foram socializadas para serem tarefeiras, por isso se relacionam melhor com o paciente

Comunicação, Orientação / Opções, Mindful, Família, Openings, Relacionamento, Time

A ferramenta **COMFORT** apresenta algumas diretrizes, como:

- Compreender a história do paciente
- Medir o seu nível de entendimento das questões de saúde considerando o aspecto cultural
 - Capacitar-se para escuta ativa
- Comunicação verbal e não-verbal
- Observar os padrões de comunicação dos familiares e do cuidador
 - Identificar os pontos cruciais no atendimento ao paciente e familiares
- Estabelecer metas para pacientes e sua família e desenvolver os processos de cuidado em equipe
- Time coeso



FEATURE ARTICLES

The COMFORT Communication Model

A Nursing Resource to Advance Health Literacy in Organizations

Goldsmith, Joy V. PhD; Wittenberg, Elaine PhD; Parnell, Terri Ann DNP, MA, RN, FAAN

[Author Information](#)

Journal of Hospice & Palliative Nursing 22(3):p 229-237, June 2020. | DOI: 10.1097/NJH.0000000000000647



Como podemos incluir pacientes e familiares?



- Conselho implementador
- Conselho consultivo de pacientes
- Quadro do paciente
- Passagem de plantão a beira leito com a participação do paciente / cuidador
- Educação em cuidados pontuais
- Visita multiprofissional para casos elegíveis
- Compartilhamento das metas diárias
- Quadro de avisos da equipe de plantão do dia
- Reunião com famílias
- Pacientes gerenciamento

Nome do(a) paciente Gabriel - Gabi.		Como gosto de ser chamado(a) Gabi.		Data 29/03/22	
Esta é a equipe que cuida de você neste turno					
Médico(a) Dr. João Paulo	Enfermeiro(a) Rafael	Aux. / Tec. de enfermagem Carla	Fisioterapeuta/TO Romaneu 79071	Nutricionista/FONO Márcio 73249	Acompanhante Familiar Gabriele mãe
Previsão de alta: 21/03/22			Previsão de alta: 10:00h		
Plano de cuidado - Observou padrões respiratórios. - Controle saturação O ₂ . - Isolamento (não pode sair do quarto).			Farol da satisfação <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Parcialmente satisfeito <input checked="" type="radio"/> Satisfeito		
Exames RXT - 30/03/22 às 0h			Minhas mensagens O que importa para mim? Bom dia no botequim às 17h.		
Dieta: infantil.			Mensagens e Fotos Bom dia - Boa recuperação!		
Dados informações / Minhas dúvidas sobre o meu plano de cuidados - Med: Oxigênio O ₂ - respiração espontânea em ambiente - 24h. - Alta hospitalar - mãe da mãe.			Atentar para: <input checked="" type="checkbox"/> PREVENÇÃO DE QUEDA <input type="checkbox"/> PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO		
A BOMBA DE ENFERMAGEM SERÁ REALIZADA DE 2/3 HORAS			<input checked="" type="checkbox"/> Todos os profissionais devem higienizar as mãos antes de entrar em contato com o paciente.		

Take home messages

- Muito já foi feito nesta jornada de busca incansável para melhorar a Segurança do paciente nas instituições de Saúde
- Empatia, compaixão e escuta ativa é uma condição prioritária!
- Nada sobre mim sem mim! Pacientes e familiares devem fazer parte do time assistencial
- A grande maioria dos pacientes desejam estar ativamente envolvidos na tomada de decisões médicas importantes. Para que isso aconteça o paciente precisa estar munido de muita informação
- Deve se avaliar as barreiras de aprendizado e continuidade de cuidado no pós alta
- Conhecer as preferências e expectativas do paciente
- A troca mútua de informações é uma pré-condição para a tomada de decisão conjunta. Deve se dar opções e deixar claro benefícios e riscos

Três dimensões de relação dos colaboradores com a organização



Pensar

Entendem e se comprometem com objetivos, estratégias, valores e missão da empresa



Sentir

Têm orgulho e amor pelo o que fazem



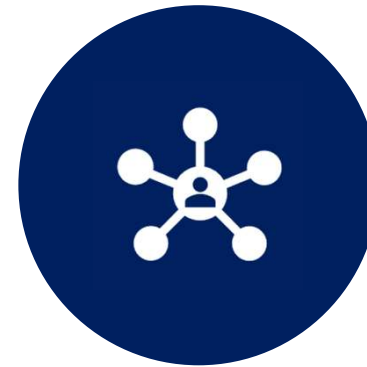
Agir

Trabalham com foco no desenvolvimento da empresa e se sentem satisfeitos com isso

Burnout X Engajamento



O **BURNOUT** É UMA SÍNDROME PSICOLÓGICA CARACTERIZADA POR EXAUSTÃO EMOCIONAL, CINISMO OU DISTANCIAMENTO DAS ATIVIDADES RELACIONADAS AO TRABALHO E UMA EFICÁCIA REDUZIDA NO TRABALHO. FATORES QUE CONTRIBUEM PARA O BURNOUT INCLUEM SOBRECARGA DE TRABALHO, FALTA DE CONTROLE SOBRE AS TAREFAS, FALTA DE RECONHECIMENTO OU RECOMPENSA, E FALTA DE COMUNIDADE OU SUPORTE NO AMBIENTE DE TRABALHO



POR OUTRO LADO, O **ENGAJAMENTO** É GERALMENTE ENTENDIDO COMO UM ESTADO POSITIVO DE LIGAÇÃO EMOCIONAL E COGNITIVA DE UM COLABORADOR AO SEU TRABALHO, CARACTERIZADO POR VIGOR, DEDICAÇÃO E ABSORÇÃO. FUNCIONÁRIOS ENGAJADOS ESTÃO MAIS ENVOLVIDOS, ENTUSIASMADOS E COMPROMETIDOS COM SEU TRABALHO

Porque preciso trabalhar o engajamento?



Engajamento reduz o risco de burnout: lidam melhor os desafios do dia a dia



Burnout pode reduzir o engajamento: Quando os funcionários começam a sentir os sintomas do burnout, é provável que seu nível de engajamento diminua



Fatores ambientais influenciam ambos: O ambiente de trabalho e a cultura organizacional desempenham um papel fundamental

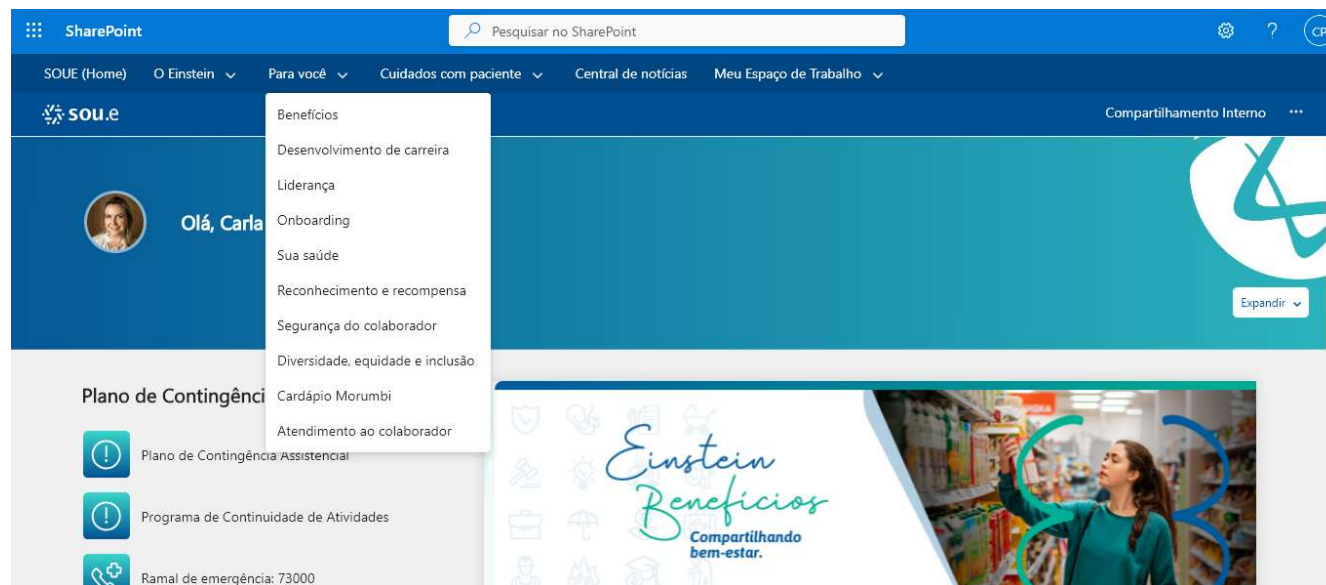


Prevenção e intervenção são cruciais: promover estratégias que aumentem o engajamento pode servir como uma medida preventiva contra o burnout.

Estratégias para aumentar o engajamento

1. Comunicação clara e aberta

- Mantenha as linhas de comunicação abertas entre a gestão e os colaboradores
- Os colaboradores devem sentir que podem expressar suas opiniões e preocupações sem medo de represálias



Canal de Denúncias permite uma comunicação assertiva quando há desvios de ética



Canal de Denúncias

0800 741 0004

24 horas por dia, 7 dias por semana.

[Página Inicial](#)

[Registrar denúncia](#)

[Acompanhar denúncia](#)

[Guia do Canal de Denúncia](#)

[Proteção de dados](#)

Página Inicial

O Canal de Denúncias é o principal meio de comunicação de desvios que infringem as diretrizes do Programa de Ética e Compliance. Os processos de apuração contam com apoio de empresa especializada e independente, visando garantir maior imparcialidade e confidencialidade nos processos de apuração.

O Einstein não tolera retaliação com quem relata uma preocupação de boa fé e todas as violações relatadas no Canal de Denúncias serão tratados de forma confidencial e anônima.

Os eventos que devem ser reportados no [Canal de Denúncia](#) dizem respeito não somente a infrações às diretrizes do Programa de Ética e Compliance, mas também à infração legal,



Estratégias para aumentar o engajamento

2. Reconhecimento e recompensa

- Reconheça o bom trabalho e recompense o desempenho excepcional
- Existem inúmeras estratégias para reconhecimento dos colaboradores



Reconhecimento e Recompensa

Cuidar de pessoas é nossa certeza e isso não poderia ser diferente dentro de casa.

Aqui, você encontrará informações detalhadas sobre os nossos programas de bônus e reconhecimento, com uma visão completa quanto aos critérios de elegibilidade e os períodos de aplicação dos programas.



Benefícios

Einstein Benefícios

Confira todos os benefícios que o Einstein oferece aos colaboradores e encontre as melhores opções para a sua qualidade de vida e bem-estar.



Saúde

**Assistência
Odontológica (Amil
Dental)**

[Saiba mais](#)



Família

Auxílio Creche

[Saiba mais](#)



Família

**Auxílio filhos com
deficiência**

[Saiba mais](#)



Bem estar

Clube de Benefícios

[Saiba mais](#)



Saúde

**Consultório
Odontológico In
Company**

[Saiba mais](#)



Saúde

**Convênio Farmácia –
Vidalink**

[Saiba mais](#)



Saúde

**Convênio Médico
(SulAmérica)**

[Saiba mais](#)



Bem estar

Coral

[Saiba mais](#)



Família

Creche

[Saiba mais](#)



Mobilidade

Estacionamento

[Saiba mais](#)



Mobilidade

Fretado

























[Saiba mais](#)



Bem estar

**Grupos e Oficinas -
Clínicas Einstein**

[Saiba mais](#)

 <p>Bem estar Gympass Saiba mais</p>	 <p>Facilidades Horários vans - Morumbi Saiba mais</p>	 <p>Bem estar Ingressos Saiba mais</p>	 <p>Facilidades laudos Saiba mais</p>
 <p>Família Licenças Saiba mais</p>	 <p>Mobilidade Linha Circular Saiba mais</p>	 <p>Família Previdência Privada Saiba mais</p>	 <p>Saúde Programa Cuidar Saiba mais</p>
 <p>Saúde Programa de orientação profissional Saiba mais</p>	 <p>Bem estar Programa Mesa Saiba mais</p>	 <p>Alimentação Refeitório Saiba mais</p>	 <p>Saúde Seguro Automóvel e Residência Saiba mais</p>
 <p>Família Seguro de Vida Saiba mais</p>	 <p>Bem estar Sesc Saiba mais</p>	 <p>Bem estar Trabalho Remoto Saiba mais</p>	 <p>Facilidades Unidade Alphaville Saiba mais</p>
 <p>Facilidades Unidade Goiânia Saiba mais</p>	 <p>Facilidades Unidade Jardins Saiba mais</p>	 <p>Facilidades Unidade Perdizes Saiba mais</p>	 <p>Facilidades Unidades Externas Saiba mais</p>
 <p>Saúde UPA Digital Saiba mais</p>	 <p>Saúde Vacinas Saiba mais</p>	 <p>Alimentação Vale-alimentação Saiba mais</p>	 <p>Alimentação Vale-refeição Saiba mais</p>

Estratégias para aumentar o engajamento

3. Oportunidades de desenvolvimento:



- Investir em treinamento e desenvolvimento profissional
- Os funcionários são mais propensos a permanecerem engajados quando vêm oportunidades de crescimento e aprendizado



Ações de desenvolvimento e capacitações externas

Contribuição concedida para pós-doutorado, doutorado, MBA, mestrado, pós-graduação, graduação, curso técnico e formação interna.

Capacitações externas
(pós graduações)



Capacitação externa (CAEX)

Contribuição concedida para eventos científicos e cursos de qualificação nacionais e internacionais.

Capacitações externas
(Congressos)

Estratégias para aumentar o engajamento

4. Crie um ambiente de trabalho positivo

Garanta que o ambiente de trabalho seja seguro, acolhedor e inclusivo. Pequenas coisas, como espaços de trabalho confortáveis e pausas regulares, podem fazer uma grande diferença





Estratégias para aumentar o engajamento

5. Estabeleça objetivos claros

Certifique-se de que cada funcionário entenda seus objetivos individuais e como eles se alinham aos objetivos da empresa



Estratégias para aumentar o engajamento

6. Feedback regular

Ofereça feedbacks construtivos regularmente e não apenas nas avaliações anuais. Os funcionários devem saber onde estão se destacando e onde podem melhorar



Estratégias para aumentar o engajamento

7. Envolver os funcionários nas decisões

Envolva os funcionários nas decisões que afetam seus trabalhos e a direção geral da empresa. Isso cria um sentimento de propriedade e valor

O Comitê estratégico de Qualidade e Assistência que se reúne mensalmente para discutir questões de Qualidade, Segurança e Experiência do Paciente, conta com duas posições onde pacientes ocupam, trazendo sua visão.



Estratégias para aumentar o engajamento

8. Promova o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

Reconheça que os funcionários têm vidas fora do trabalho e promova uma cultura que valorize o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

Gympass Para empresas Para colaboradores Para parceiros Recursos

Bem-estar para colaboradores para empresas que se preocupam

Com Gympass, os colaboradores têm acesso ilimitado a academias, estúdios, aulas, treinos e aplicativos de bem-estar - tudo em um único benefício.

Para empresas
E-mail corporativo

Para colaboradores



The image displays three smartphone screens from the Gympass app. The first screen, titled 'minha jornada', shows a weekly progress overview with a 'Semana 2' section indicating '4 passos' completed. The second screen, 'meditação natura', features a meditative icon and the text 'Meditar é um presente para você. Este é o seu tempo, agora. Entre e fique à vontade.' with a 'VAMOS LÁ' button. The third screen, 'práticas', lists various activities like '01. Floresta', '02. Selva', '03. Chuva', '04. Gota', '05. Praia', and '06. Espaço' with corresponding images.

Estratégias para aumentar o engajamento

9. Construa equipes fortes

Promova a construção de relações entre colegas de trabalho. Equipes fortes e coesas são mais propensas a estar engajadas e motivadas

Seja uma liderança humanizada, conheça quem são seus colaboradores fora do ambiente de trabalho

Trabalhe a diversidade, equidade e inclusão para que os colaboradores se sintam PERTENCENTES



Estratégias para aumentar o engajamento

10. Mostre empatia e humanidade

Seja compreensivo com as circunstâncias individuais dos funcionários. Demonstrando empatia em momentos difíceis, você pode fortalecer a lealdade e o comprometimento dos funcionários. Na pandemia o Einstein promoveu diversas ações para facilitar a atuação os colaboradores

Programa Calmamente

O Calmamente é um programa de saúde mental que promove diversas ações e intervenções para a comunidade:

campanhas de comunicação e conscientização, lives, orientações em primeiros cuidados psicológicos, atendimentos psicológicos, acompanhamento de internações e retorno às atividades.

Saiba quando e como acessar o Calmamente



Para manter a saúde mental no dia a dia

Se quiser entender mais sobre saúde mental, incentivar o seu autocuidado e prevenir futuros sintomas, você pode se informar e participar das rodas de conversa ou momentos de descontração no Ouvid.



Referências

1. **"Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us"** , Daniel H. Pink
2. **"First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently"**, Marcus Buckingham e Curt Coffman
3. **"The 5 Languages of Appreciation in the Workplace: Empowering Organizations by Encouraging People"**, Gary Chapman e Paul White
4. **"Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage"**, William H. Macey, Benjamin Schneider, Karen M. Barbera, e Scott A. Young
5. **"The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces they Want, the Tools they Need, and a Culture They Can Celebrate"**, Jacob Morgan

Obrigada!



Consultora de Qualidade e Segurança e Cuidado Centrado nas Pessoas na Diretoria de Excelência em Saúde na Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein e Escritório *Planetree* Brasil

priscila.bernardo@einstein.br

Entre em contato



@pryscilakiehl
@planetree_brasil



@pryscilakiehl
@planetree_brasil



www.planetreebrasil.com.br