



Estamos em Sintonia: Um Projeto de Comunicação Efetiva

Autora: Rubia Mara Martins

Coautoras :

Úrsula Cristiana Andrade Alves, Victor
Hugo Martins, Natália Pretti .

Instituição: Hospital Estadual de Vila Velha-
HESVV

Contexto e Problema

Fragilidade na
comunicação efetiva
verbal e escrita

Erros de diagnóstico e
falhas no tratamento

↑42%

Má conduta dos
colaboradores



↑75%

Acidentes com
pacientes



↑300%

Custos desnecessários

Avaliação do Problema e Análise de Causas

Fatores Humanos

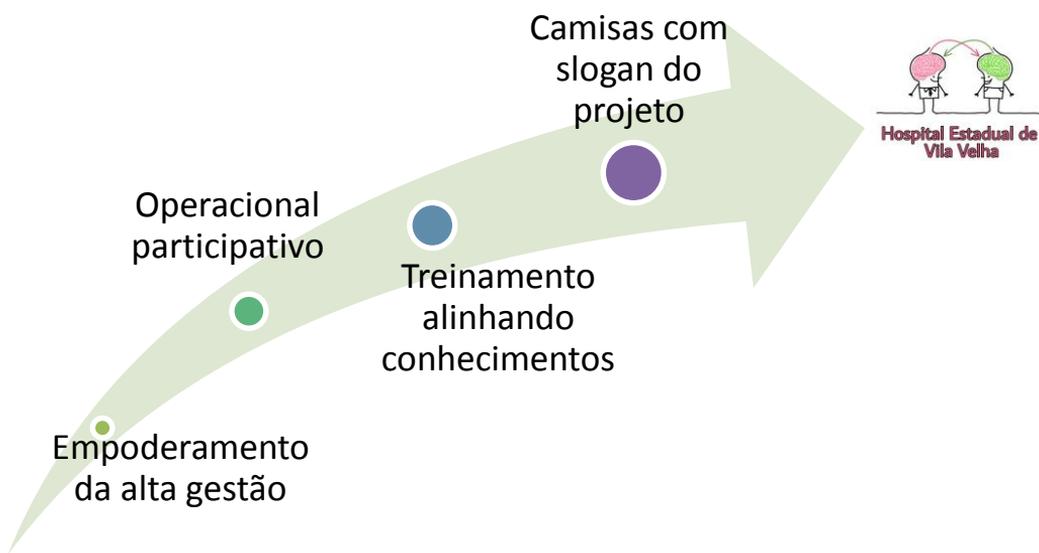
- Falha de treinamento
- Estresse, fadiga, desatenção
- Falha de planejamento
- Supervisão deficiente

Notificações

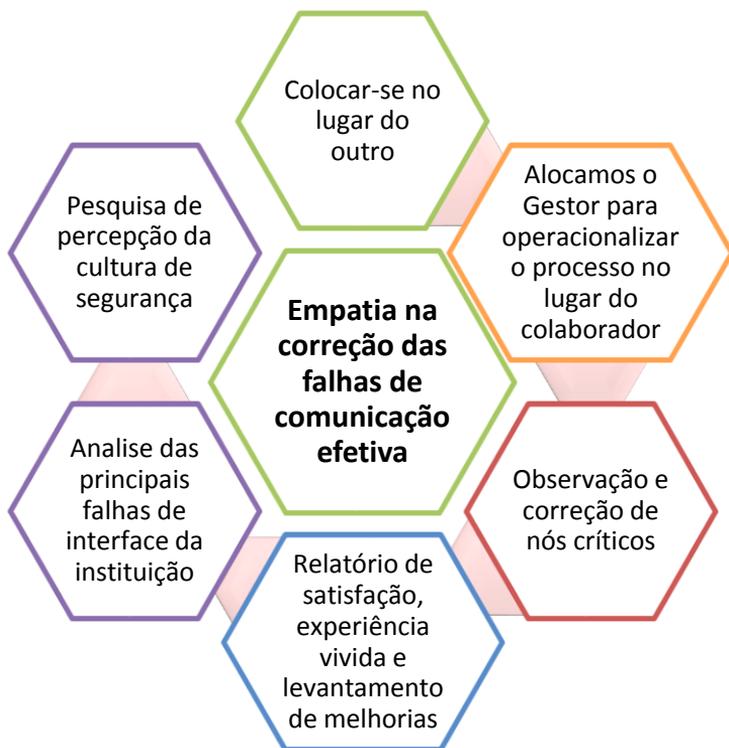
- Maioria são falhas de comunicação

- Relações interpessoais permeando falhas citadas
- Necessidade de olhar aprofundado sobre as relações.

Envolvimento da Equipe



Estratégia de Melhorias e Intervenções



Medições de Melhorias

100%



EQUIPE

Adesão de 100% das
equipes

Empatia



MELHORIAS

Identificado melhorias
evidenciadas no
processo

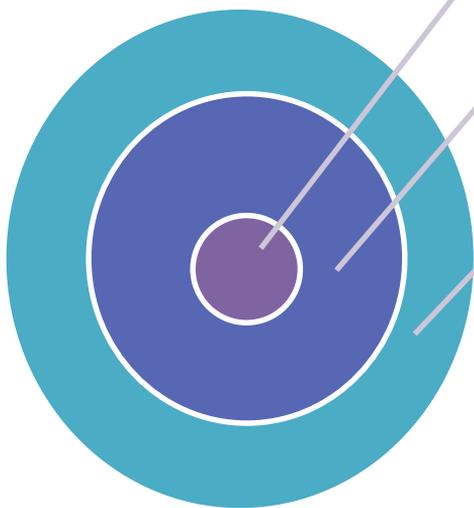
100%



EFETIVIDADE

100% dos participantes
entenderam que a ação
foi efetiva na melhoria
da comunicação

Efeitos da Mudança e Lições Aprendidas



As relações humanas
tem grande impacto
nas comunicações
intersectoriais e nas
falhas assistenciais.

Estratégias que
promovam integração e
empatia, favorecem a
eliminação das falhas.

A empatia gera a
correção de processos
de forma simples

Conclusão



O projeto “ Estamos em Sintonia” foi uma estratégia eficaz no tratamento das falhas de interface da instituição e será realizado de forma sistemática em nossa instituição.

Referências

1. O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo/Roman Krznaric; tradução Maria Luiza X. de A. Borges. –1ªEd. – Rio de Janeiro: Zahar, 2005.
2. Lee P, Allen K, Daly M. A “Communication and Patient Safety” training programme for all healthcare staff: can it make a difference? *BMJ Qual Saf.* 2012; 21(1): 84-8.

Declaro não apresentar conflitos de interesse que possam estar relacionados à apresentação.