

Experiência do Paciente em um Hospital Municipal de São Paulo, Gerido por Organização Social de Saúde (OSS)

Autores: Palazini, C.P.S.*1 Tito, E.A.S.*; Cabral, R.M.*; Feitosa, A. *E-mail: cicera.souza@hmbm.org.br

1- Contexto

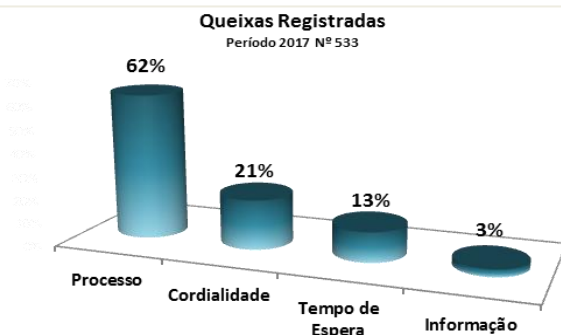
O Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch, é referência para mais de 700 mil habitantes na Zona Sul de São Paulo e levando em consideração que devido a crise econômica, diversos trabalhadores perderam seus convênios e tiveram que optar pelo SUS, tornando o perfil dos pacientes mais questionadores e participativos nas instituições de saúde. Como a Experiência do Paciente está sendo debatida cada vez mais nas Instituições de Saúde, percebemos a necessidade de trabalhar algo voltado a Empatia, junto aos colaboradores, reforçando a missão da Instituição.

2- Problema

No ano de 2017 as queixas relacionadas a Cordialidade ocuparam o segundo lugar entre os motivos de insatisfação dos pacientes.

3- Avaliação do problema e análise das causas

Em análise das queixas registradas na ouvidoria local e Ouvidor SUS, totalizando 533 registros em 2017, foi observado que as queixas sobre cordialidade eram a segunda maior causa de procura e em relação as solicitações a questão sobre a falta de informação também era a segunda maior causa.



4- Envolvimento da equipe



5- Estratégia de melhorias

Através de uma equipe multidisciplinar foi criado um Workshop com uma atividade de simulação de atendimento chamado “Sentindo na Pele”, para que fosse possível trazer a percepção do paciente para os colaboradores. Treinado 85% dos colaboradores da Assistência..



6- Intervenção

O Workshop “Experiência do Paciente” foi apresentado e discutido na semana da Auditoria – ONA, no Instituto de Ensino Albert Einstein e também para funcionários de outras instituições; com o intuito de compartilhar as boas práticas assistenciais e o Cuidado Centrado no Paciente.



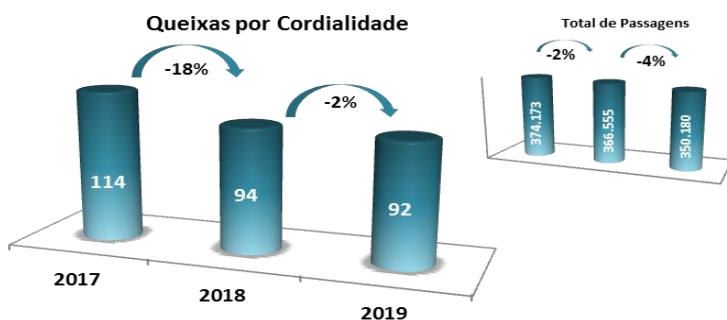
7- Medições de melhoria

Acompanhamento dos dados da ouvidoria sobre as queixas registradas. Pesquisa de Clima do ano de atuação da equipe da experiência do paciente e a avaliação de reação dos participantes do curso.

8- Efeitos da mudança

1 - Redução de 20% de queixas registradas entre 2017 e 2019 relacionadas a cordialidade, sendo que os meses de Set/19 a Dez/19 usamos uma projeção para comparar os mesmos períodos entre os anos.

2 - Aumento de 3 pontos percentuais na pesquisa de clima no item relacionado: O HMMD está comprometido a proporcionar uma boa experiência para o paciente e 10 pontos percentuais referente ao item: As pessoas da minha equipe estão comprometidas a gerar uma boa experiência para o paciente.



Questão	Fator	Des fav.	Neu tro	Fav. 2018	Fav. 2017
28. O HMMD está comprometido a proporcionar uma boa experiência para o paciente.	Experiência do Paciente	4	13	83	80
35. No Hospital há um equilíbrio entre o melhor tratamento ao paciente e o uso adequado dos recursos (sem desperdícios).	Experiência do Paciente	9	20	71	71
56. O Hospital é inovador no desenvolvimento de novos produtos e serviços.	Experiência do Paciente	9	21	70	69
60. As pessoas da minha equipe estão comprometidas a gerar uma boa experiência para o paciente.	Experiência do Paciente	9	17	74	64

9- Lições aprendidas

- A Importância a interação de todas as áreas do hospital no Cuidado Centrado no Paciente;
- Experiência do Paciente é tudo e é de todos;
- Não devemos esquecer que o paciente é sempre o amor de alguém;
- Devemos somar Componente técnico e humano;
- Devemos cuidar de quem cuida .

Depoimentos

“Parabéns a todos os envolvidos, essa experiência foi marcante e será inesquecível; levarei tudo o que senti aqui para a vida. Com certeza o mundo seria um lugar melhor se todos se colocassem no lugar do outro. Mais uma vez parabéns! Tenho certeza que a dinâmica mostrou uma realidade que muitos não enxergam”

MBOI A.C Administrativa

“Lembrar sempre que o paciente nunca é somente um paciente, ele é sempre o amor de alguém. Parabéns” E.T Médico

“Em 9 anos de instituição essa foi a 1ª vez que participo de um evento de tão grandeza (obrigado) Vejo a necessidade contínua de reciclar os profissionais, pois esse tipo de situação abordado no treinamento é muito comum aqui no M’boi mirim. Parabéns!” A.S Enfermeiro



Pacientes no centro do cuidado

COMUNICAÇÃO INTERNA - SAÚDE, 24 DE AGOSTO DE 2018

Workshop realizado no Hospital de Boi Mirim discute empatia, ética e acolhimento aos pacientes na rotina da Unidade



10- Conclusões

Devemos dar seguimento no Workshop da Experiência do Paciente, se na integração de novos colaboradores

Manter trabalhos que visam a empatia dos colaboradores para que sempre haja um crescimento em todas as áreas que envolvem o atendimento ao paciente, encorajar os colaboradores a serem cada vez melhor e manter workshop com simulações atuando em todas as áreas hospitalares não somente faz o hospital ser mais completo como também nos torna seres humanos melhores e mais dispostos a realizar o trabalho que nos foi dado.



11- Conflitos de interesse

Não se aplica