



# **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

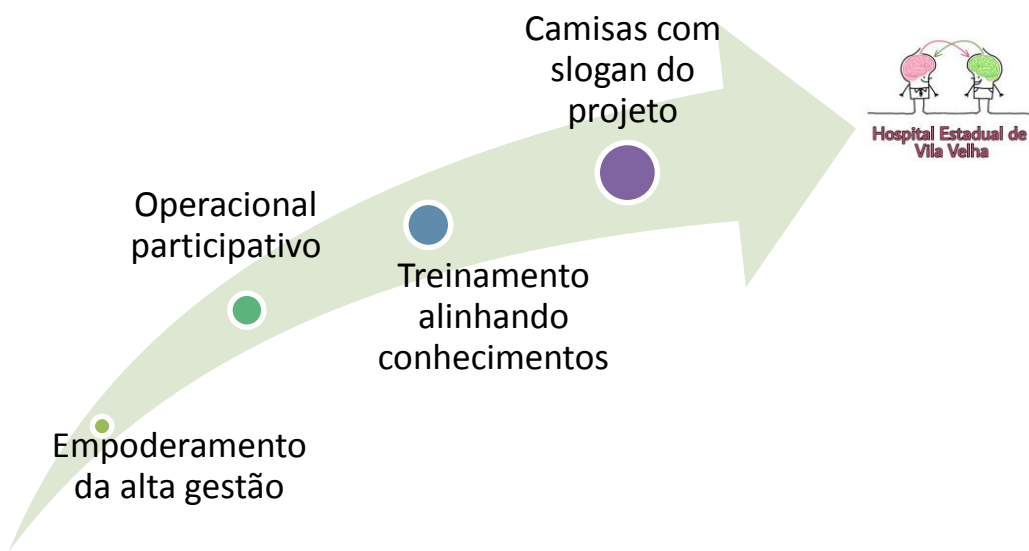
- Falha de treinamento
- Estresse, fadiga, desatenção
- Falha de planejamento
- Supervisão deficiente

### Notificações

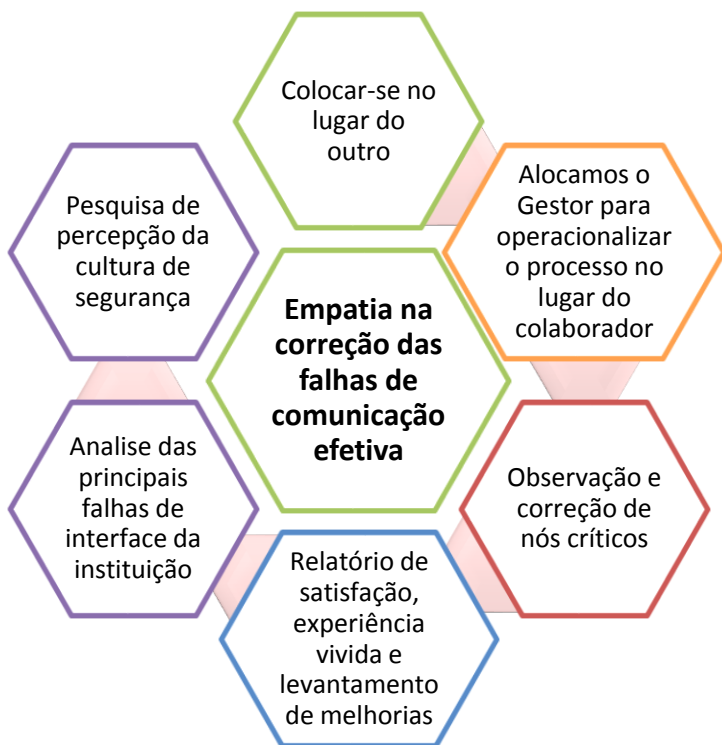
- Maioria são falhas de comunicação

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

## Envolvimento da Equipe

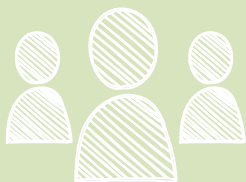


## Estratégia de Melhorias e Intervenções



## Medições de Melhorias

100%



### EQUIPE

Adesão de 100% das  
equipes

## Empatia



### MELHORIAS

Identificado melhorias  
evidenciadas no  
processo

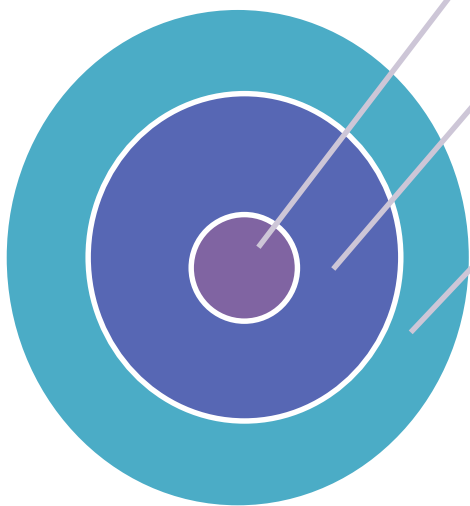
100%



### 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.