



11h15 às 12h30
MÚLTIPLAS INTELIGÊNCIAS E CUIDADO CENTRADO NA PESSOA: UM CAMINHO EM CONSTRUÇÃO

Palestrante confirmada:
Claudia Matias
Gerente de Qualidade do Hospital Vera Cruz (Campinas)



15/04/25



INTEGRANDO INTELIGÊNCIAS NA GESTÃO DA SAÚDE

15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

34º CONGRESSO FEHOSP

 fehosp
Federação dos Hospitais e Centros Hospitalares do Estado de São Paulo

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

- *Psicóloga*
- *Gerente Qualidade e Ouvidoria Hospital Vera Cruz Campinas*
- *Diretora do IBDPAC Instituto Brasileiro de Direito do Paciente*
- *Especialista em Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa Hospital Sírio Libanês e Direito do Paciente pelo IBDPAC*
- *Pós- Graduação em Gestão de Pessoas; MBA em Serviços de Saúde FGV*
- *Co-Autora dos Livros Saúde tem Risco? Editora Gracioli e Gestão de Pessoas em Saúde Editora Saraiva*

Declaro não estar submetida a qualquer tipo de conflito de interesse junto aos participantes ou a organização neste evento.



INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE

15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

34º
CONGRESSO
FEHOSP



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Reflexões & Contexto

- *Serviços de Saúde*
- *Experiência do Paciente*
- *Cuidado Centrado no Paciente*

Algumas Experiências e Modelos

- *Cultura e Engajamento dos Profissionais*
- *Agendas Positivas*

Agenda



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Como cheguei aqui hoje

**INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE**

15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

34º
CONGRESSO
FEHOSP

 fehosp
FEDERAÇÃO DOS HOSPITALARistas do Estado de São Paulo

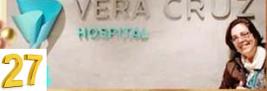
EU



Elas por Elas



Marca que marca a minha vida
24 anos de Vera Cruz



A certificação JCI é referência mundial na medicina, avaliando rigorosamente toda a infraestrutura hospitalar:

- SEGURANÇA
- ESTRUTURA, INFRA-ESTRUTURA E EQUIPAMENTOS
- ATENDIMENTO
- CUIDADOS E PRÁTICAS CLÍNICAS

LIVE do Livro
GESTÃO DE PESSOAS EM SAÚDE

HAINO BURMESTER
CLAUDIA MATIAS
PATRICIA POUSA
MARIA APARECIDA NOVAES

Compromisso com a Qualidade Hospitalar
Excelência APM

IBDPAC
Instituto Brasileiro de Direito do Paciente

Global Empathy in Healthcare Network

ASSOCIAÇÃO VOLUNTÁRIOS DA SAÚDE

SOBREXP

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

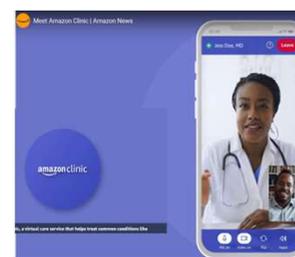
Serviços de Saúde: Cenário e Desafios

- Mudanças Rápidas
- Era da Segurança e da Experiência
- Virtualização da Saúde
- Saúde Baseada em Valor



“Inteligência Artificial”

1956 com John McCarthy – cientista EUA inventou a linguagem de programação Lisp — que abriria as portas para o desenvolvimento da IA



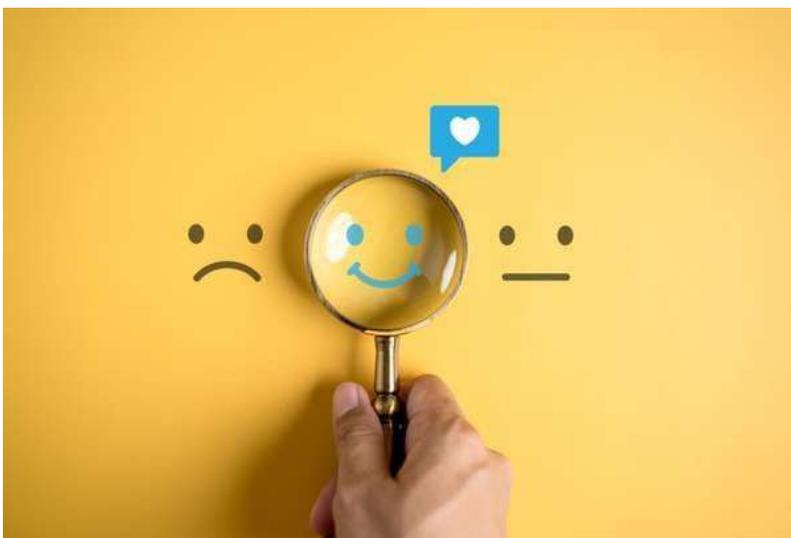
OMS 2004 /2005
Brasil 2013



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Valor para o paciente : entrega de qualidade, segurança e relações baseadas no cuidado centrado no paciente, parceria, respeito, promoção da autonomia

*Menor esforço
Emoção Positiva
Maior Satisfação*



INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

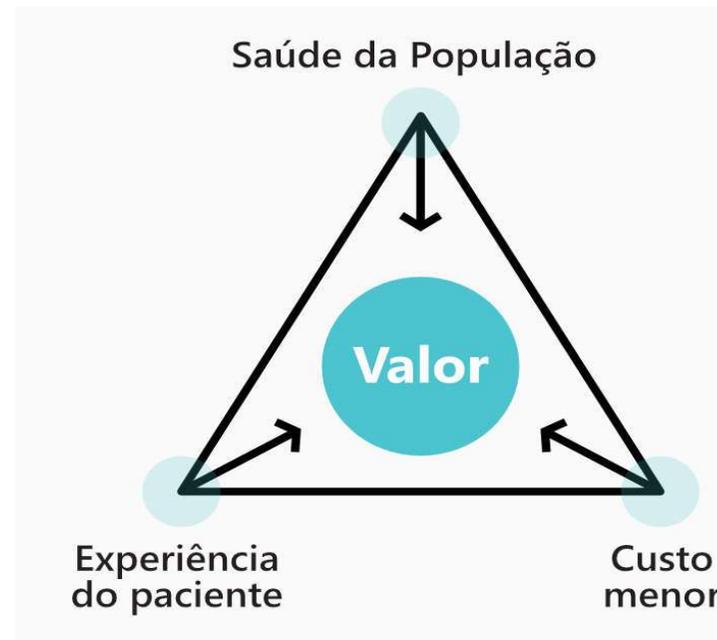
34º
CONGRESSO
FEHOSP
Fehosp

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Triple Aim 2008 *Institute for Healthcare Improvement*
Estratégia para melhorar o sistema de saúde, centrada em três dimensões:

- Melhorar a experiência do indivíduo em relação à assistência;
- Melhorar a saúde das populações e
- Reduzir o custo per capita dos cuidados de saúde.

*IBSP – Instituto Brasileiro de Segurança do Paciente
<https://ibsp.net.br/materiais-cientificos/triple-aim-do-ihl-deve-ser-substituido-pelo-quadruple-aim/#:~:text=O%20Triple%20Aim%20%C3%A9%20uma,capita%20dos%20cuidados%20de%20sa%C3%BAde.>
29/10/2023 15h13



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



The doctor, Samuel Luke Fildes (1891) Museu Tate Britain, Londres

- Vida
- Vulnerabilidade
- Pessoa
- Paciente*
- Vulnerabilidade Acrescida

*Etimologia, do latim “pati” e do grego “pathé”, sofrimento ou padecimento



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Paciente

~~Usuário
Cliente
Pessoa~~

SAÚDE

OMS: “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença”.

R. Leriche: “*La santé c’est la vie dans le silence des organes*”.



DOENÇA

Experiência subjetiva e coletiva

Indesejável

Limita as oportunidades

Vulnerabilidade



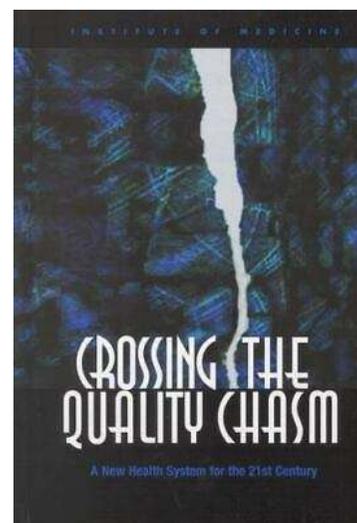
Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

| | |
|--|--|
| 1. Segurança | Ausência de lesões devido à assistência à saúde que supostamente deve ser benéfica. Sistemas de saúde seguros diminuem o risco de dano aos pacientes. |
| 2. Efetividade | Prestação de serviços baseados no conhecimento científico a todos os que podem beneficiar-se destes, e evitar prestar serviços àqueles que provavelmente não se beneficiarão (evitar a infra e supra utilização, respectivamente). |
| 3. Atenção centrada no paciente | Envolve o respeitar o paciente, considerando suas preferências individuais, necessidades e valores, assegurando que a tomada de decisão clínica se guiará por tais valores. |
| 4. Oportunidade / Acesso (interno e externo) | Redução das esperas e atrasos, às vezes prejudiciais, tanto para os que recebem como para os que prestam a assistência à saúde. |
| 5. Eficiência | Prevenção do desperdício de equipamentos, suprimentos, ideias e energias. |
| 6. Equidade | Prestação de serviços que não variam a qualidade segundo as características pessoais, tais como gênero, etnia, localização geográfica e status socioeconômico. |

Adaptado de: IOM⁶ e OMS^{7,8}.

Cuidado Centrado no Paciente passa a ser uma das Dimensões da Qualidade dos Serviços de Saúde
OMS – Adaptação IOM Institute of Medicine - Crossing the Quality Chasm (Relatório de 2001)

Academia Nacional de Medicina dos Estados Unidos 30/06/2015.



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Cuidado Centrado no Paciente Raízes Históricas

- Década 60: “Medicina Centrada no Paciente”, contrapondo-se à “Medicina Orientada pela doença” (conceito de relacionamento terapêutico, de Michale e Enid Balint)
- 1950 : Terapia Centrada na Pessoa ou Abordagem Centrada na Pessoa – Carl Rogers
- 1977: Artigo Clássico de George Engel - Novo modelo para a medicina – Modelo Biopsicossocial, contrastado com o modelo biomédico existente

. O CCP é um termo adotado pela primeira vez pelo Michael Balint na década de 1950, em seu trabalho com o General Practitioner do Reino Unido (Pilnick 2022)

A expressão CCP é atribuída à Amelia Leino, que a empregou no artigo “Planning Patient Centred-Care”, de 1952.



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Cuidado Centrado

Paciente/ Pessoa

Foco holístico

Respeito

Engajamento

Relacionamento

Comunicação

Tomada de Decisão
Compartilhada

Empatia

Foco individualizado

Coordenação do Cuidado

Eklund, et al., 2019

"UMA PARCERIA ENTRE
PROFISSIONAIS, PACIENTES E
SEUS FAMILIARES PARA
ASSEGURAR QUE AS
DECISÕES RESPEITEM AS
VONTADES, AS
NECESSIDADES E AS
PREFERÊNCIAS DOS
PACIENTES, E QUE ESSES
SEJAM EDUCADOS E
APOIADOS EM SUAS
NECESSIDADES DE TOMAR
DECISÕES E DE PARTICIPAR
DO SEU PRÓPRIO CUIDADO".

Academia Nacional de Medicina



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Cuidado Centrado no Paciente

Atitude de Parceria entre os Profissionais de Saúde, Pacientes e seus familiares, garantindo que todas as decisões respeitem as **NECESSIDADES**, os **VALORES** e as **PREFERÊNCIAS** dos **PACIENTES** e que eles recebam **EDUCAÇÃO** e o **SUORTE** que precisam para tomar as decisões e participar do seu próprio cuidado.

IOM – Institute of Medicine 2001

Define o CCP como “cuidado organizado de acordo com as necessidades e expectativas das pessoas e comunidades e **não mais em torno das doenças**”. Recomendação de que esse cuidado fosse implementado e incrementado também em países de média e baixa renda **OMS (WHO World Helat Organization, 2015)**



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Cuidado Centrado no Paciente

Não é um modelo de relação profissional-paciente, mas um método clínico

6 elementos:

- Engajar o paciente como um todo
- Reconhecer e responder às emoções
- Promover uma aliança terapêutica
- Promover a troca de informações,
- Compartilhar a tomada de decisões
- Permitir a continuidade do cuidado e o autocuidado.

Clarke S, Ells C, Thombs BD, et al. **Defining elements of patient-centered care for therapeutic relationships: a literature review of common themes.** Eur J Pers Centered Healthc 2017; 5: 362.



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Cuidado Centrado no Paciente Relações de Cuidado

Respeito

Valores, preferências e necessidades dos pacientes. Cada paciente é único.
Promover Autonomia, Não paternalismo

Assistência Emocional

Auxílio Emocional
Atitude empática às emoções do paciente, alívio do medo, ansiedade

Conforto Físico

Auxílio Emocional
Atitude empática às emoções do paciente, alívio do medo, ansiedade

Informação e Educação

Condições que o paciente tenha informações e entendimento sobre seu cuidado, seu plano de tratamento e decida conjuntamente

Continuidade e Transição

Condições para que façam parte de seu cuidado
Promover protagonismo, orientação e educação, garantir Compreensão
Entender o letramento do paciente

Coordenação de Cuidado

Reduzir a condição de vulnerabilidade do paciente
Envolver no cuidado
Engajamento

Acesso à Saúde

Condições para acessar o cuidado sempre que necessário

Envolvimento

Do paciente, amigos e familiares
Participação



Australian Commission on Safety and Quality in Healthcare, 2010

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Engajamento do Paciente

- Abordagem tem origem no início do Sec. XXI EUA
- Relacionada a parceria ativa, estabelecida entre os profissionais de saúde nos vários níveis
- Melhoria dos resultados em saúde

Ativação do Paciente

- Escopo mais reduzido
- Arelado principalmente a components comportamentais e cognitivos da attitude do paciente quanto à sua saúde

Participação do Paciente

- Imperativo ético de de conferir-lhe voz e poder, promover autonomia para decisões que lhe dizem respeito

Aline Albuquerque
Empatia nos Cuidados em Saúde
Comunicação e ética na prática clínica



Paciente: Pessoa que tem a doença
Convive com a doença
Conhecimento Experiencial
Ator crucial



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Inteligências Múltiplas

Década de 1980, um grupo liderado pelo psicólogo **Howard Gardner** elaborou um estudo que ficou conhecido como teoria das inteligências múltiplas, com objetivo de analisar e entender como funciona a inteligência humana.

- Habilidades interpessoais se relacionam à empatia, à capacidade de compreender a natureza humana e as outras pessoas



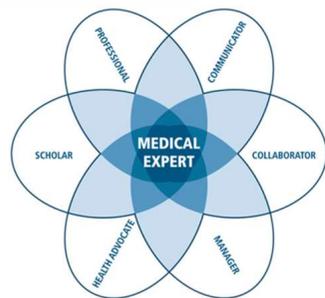
Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Competências Médicas Básicas em el Siglo XXI



"Six Core Competencies"

1. Atención a los pacientes
2. Conocimientos médicos
3. Aprendizaje basado en la práctica
4. **Habilidades interpersonales y de comunicación**
5. Profesionalismo
6. Práctica basada en sistemas



ROYAL COLLEGE OF PHYSICIANS AND SURGEONS OF CANADA | CANMEDS

Maglio&Associados
Professor Ignacio Maglio

No contexto do cuidado centrado no paciente:

- Profissionais de saúde podem utilizar essa compreensão para **adaptar suas abordagens de comunicação e tratamento, levando em consideração as preferências e habilidades cognitivas de cada paciente.**
- Oferecer um atendimento mais **personalizado e eficaz**



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Paciente percebe o “Valor no Cuidado” quando:

Paciente percebe o Valor do Cuidado profissionais têm o preparo técnico (diagnóstico, tratamento e procedimentos) e preparo para relacionamento

- **Aspectos Transacionais e Relacionais**
- **Relações de Cuidado** baseadas no respeito, parceria, comunicação acolhedora e empatia clínica

Relacionamento

É a ligação ou conexão afetiva, social ou profissional entre pessoas ou algo. Em geral, ele acontece de acordo com a maneira como estas se comunicam ou se tratam.

Etimologia: do latim relatio, que quer dizer “relação” e está associado ao “ato de trazer alguma coisa de volta” ou de “relatar ou narrar alguma situação”

COMUNICAÇÃO



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



O QUE É EMPATIA?



A EMPATIA CLÍNICA É OUTRO-ORIENTADA. NÃO É COLOCAR-SE NO LUGAR DO PACIENTE.

Aline Albuquerque
Empatia nos
Cuidados em Saúde
Comunicação e ética
na prática clínica

- Profissionais aptos a escutar o paciente
- Esforço Cognitivo : Esforço mental, estados cognitivos e emocionais
- **Consciência, intenção e ação**
- Perceber o lugar do outro a partir da percepção do outro – **OUTRO ORIENTADA**
- Confirmar entendimento
- Conexão e simetria nas relações de cuidado

Diferente de Compaixão

Conexão com o sofrimento do paciente, envolve sofrimento – Sentir por/ Sentir com

Não envolve as funções cognitivas da empatia



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Global Empathy in Healthcare Network

Sobre nós | Eventos | Notícias | CONTATE-NO

Sobre nós

A Global Empathy in Healthcare Network é uma organização apartidária que está impulsionando a assistência médica empática.

Ela oferece um lugar virtual onde os líderes de organizações de empatia e pesquisadores acadêmicos com um histórico comprovado de pesquisa e ensino de empatia ao redor do mundo podem:

- Compartilhar as melhores práticas;
- Compartilhar informações sobre eventos;
- Desenvolver candidaturas a financiamento conjunto (o aumento de hipóteses de obtenção de financiamento nos seus contextos através da integração nesta rede global);
- Catalisar o movimento internacional em direção a cuidados de saúde mais empáticos.

A rede também organiza uma cúpula bienal de líderes de organizações de empatia do mundo todo para gerar sinergias e produzir declarações conjuntas.

Se você tem um Centro de Empatia, Grupo ou é um pesquisador ou professor de empatia reconhecido internacionalmente (veja a seção **Membros** abaixo para mais informações), **entre em contato conosco** para participar.

Declaração de Empatia de Leicester

Reconhecendo que cuidados de saúde baseados na empatia são essenciais para o bem-estar dos profissionais de saúde e seus pacientes, declaramos que todas as escolas de medicina e enfermagem e todos os sistemas de saúde devem adotar políticas e procedimentos para abordar e implementar treinamento em empatia e compaixão por si mesmo e pelos outros.

A Global Empathy in Healthcare Network é uma organização guarda-chuva que conta com financiamento inicial do Oxford Empathy Programme e do Stoneygate Centre for Empathic Healthcare (parte da Universidade de Leicester).



CENTRO DE EMPATIA NO CUIDADO EM SAÚDE DO BRASIL

integrante da Rede Global de Empatia no Cuidado em Saúde

- Jeremy Howick – Supervisor Médico – Grã Bretanha Professor de Cuidado em Saúde Empático e Diretor do Centro Stoneygate de Cuidado em Saúde Empático
- Aline Albuquerque, Nelma Melgaço e Claudia Matias – Diretoria IBDPAC
- Cristina Ortiz Sobrinho Valette Pediatra e Neonatologista

Abril 2025



INTEGRANDO INTELIGÊNCIAS NA GESTÃO DA SAÚDE

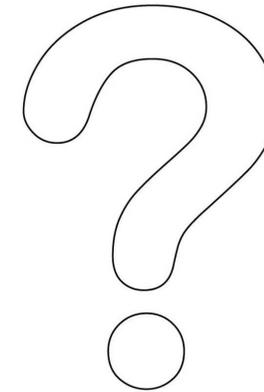
15-17 ABR | 2025

ROYAL PALM MALL, CAMPINAS (SP)

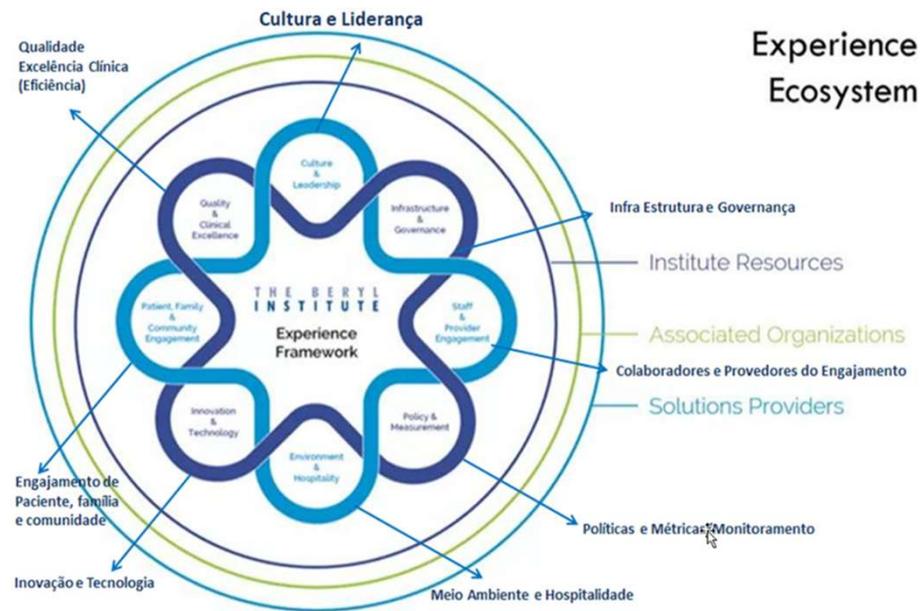
34º CONGRESSO FEHOSP



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Engajar pessoas

Cultura

Pertencimento

A experiência do paciente é a somatória de “todas as interações, moldadas pela cultura da organização, que influenciam a percepção do paciente por meio da continuidade do cuidado”

The Beryl Institute Comunidade global, referência sobre o tema.



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Rituais, Ações, Interações
Fortalecer a Cultura



Ação que tem o propósito de estimular conversas mais significativas entre profissionais de saúde e pacientes, criando um elo de compaixão e empatia entre eles.

- 2010 EUA. Maureen Bisognano (CEO do IHI Instituto norte-americano Healthcare Improvement) foi uma das pessoas que desafiaram os profissionais de saúde a terem conversas mais próximas com os pacientes e familiares.
- Rede Santa Catarina foi o precursor em 2016
- Campanha com propósito de estimular conversas entre pacientes e profissionais de saúde
- Nova percepção de assistência ao paciente considerando suas expectativas
- Ir além da doença

Qual o problema, expectativa?
Pergunte o que importa
Ouçã o que importa
Faça o que importa

<http://www.acsc.org.br/oqueimportaparavoce/do-que-se-trata/>
06/04/2025 11h40



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



O que importa para Você?

"What Matters To You?" - "O que importa para você?" é um movimento mundial que teve início em 2012. Em 2022 a data será comemorada no dia 09 de Junho. O principal objetivo é estimular conversas significativas entre os profissionais de saúde e os pacientes, criando um vínculo de compaixão e empatia, o que contribui para uma experiência positiva.

Gentileza e Empatia fazem nosso mundo muito melhor!

Procure nossa Árvore da Gentileza espalhada em sua unidade. Retire um desafio de gentileza e pratique no seu dia.

PERGUNTE, ESCUTE, FAÇA O QUE IMPORTA!



Seu sorriso é luz e sua presença importa

"What Matters To You?" - "O que importa para você?" é um movimento mundial que teve início em 2012. Em 2022 a data será comemorada no dia 09 de Junho. O principal objetivo é estimular conversas significativas entre os profissionais de saúde e os pacientes, criando um vínculo de compaixão e empatia, o que contribui para uma experiência positiva.

Pergunte o que importa
Ouça o que importa
Faça o que importa

#VOCÊIMPORTA

Receba essa mensagem com carinho.
E fique à vontade para compartilhar com alguém que importa para você.

VERA CRUZ HOSPITAL

Seu sorriso é luz e sua presença importa

"What Matters To You?" - "O que importa para você?" é um movimento mundial que teve início em 2012. Em 2022 a data será comemorada no dia 09 de Junho. O principal objetivo é estimular conversas significativas entre os profissionais de saúde e os pacientes, criando um vínculo de compaixão e empatia, o que contribui para uma experiência positiva.

Pergunte o que importa
Ouça o que importa
Faça o que importa

#VOCÊIMPORTA

Receba essa mensagem com carinho.
E fique à vontade para compartilhar com alguém que importa para você.

VERA CRUZ HOSPITAL



- Mensagens para pacientes internados nos Hospitais Bandejas (HVC)
- Cartas e desenhos (envolvimento profissionais e filhos de profissionais ; Triagem equipe multi Médico, Psicólogo e Assistente Social)

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Rituais, Ações para engajamento para fortalecer a Cultura
Datas, campanhas, celebrações de resultados

Nosso Jeito de Ser

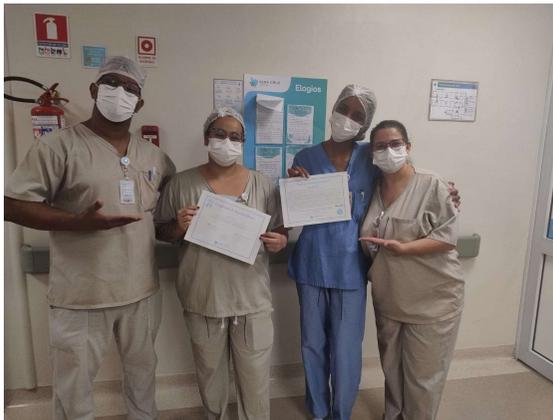
2023 – 80 Anos do Hospital



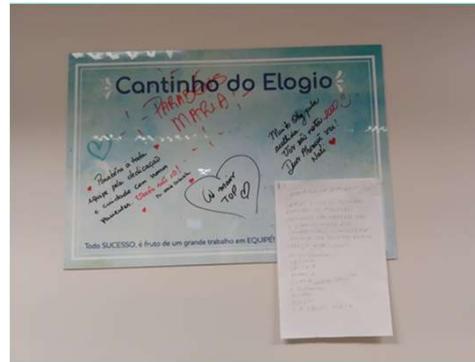
Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Rituais, Ações para engajamento para fortalecer a Cultura
Datas, campanhas, celebrações de resultados

Cantinho do Elogio Reconhecimento Liderança aos elogios



Momento durante o Round 02/04/2025



Elogios – Reconhecimento da Diretoria e Gestor



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Rituais, Ações para engajamento para fortalecer a Cultura

Programa Rounds da Liderança
Baseado no Programa Cleveland Clinic
Início HVC - 2022



LEADERSHIP ROUNDING

Visitas diárias às equipes e aos pacientes e acompanhantes

- Identificar situações pontuais
- Dar senso de importância ao lidar com problemas
- Agilizar encaminhamentos e soluções
- Melhorar a Experiência do paciente e do colaborador
- Protagonismo, comunicação



Visitas aos pacientes e acompanhantes

- Apresentação do líder
- Objetivo da visita
- Experiência, dificuldades
- Canal de Comunicação



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Rounds da Liderança Lideranças e Setores

| Última Atualização | 14/abr | Responsável | Semana 2 | | | | | % | |
|--------------------|--|----------------------|----------|--------|--------|--------|--------|---------|---|
| | | | S | T | Q | Q | S | | |
| | | | 07/abr | 08/abr | 09/abr | 10/abr | 11/abr | | |
| 1 | 18 andar Ala D - Adulto | Giovanna(Navegadora) | x | | | x | x | 133,33% | 4 |
| | | Maria Beatriz | | | x | | | | |
| 2 | 2ª C - Apoio e Internação | Catarina | x | x | | x | x | 133,33% | 4 |
| 3 | 2ª andar Ala D - Adulto | Thiago | x | | | | x | 66,67% | 2 |
| | | Giroto | | | | | | | |
| 4 | 3ª andar Ala B - Adulto Semi-intensiva | Lilian | | | x | x | | 66,67% | 2 |
| 5 | 3ª andar Ala A - Unidade Cardiologica | Gabriel | x | | x | x | | 100,00% | 3 |
| 6 | 3ª andar Ala C - Adulto Semi Intensiva | Bianca Canoletti | x | | | x | | 66,67% | 2 |
| 7 | 3ª andar Ala D - Adulto | Milena | | x | | | | 33,33% | 1 |
| 8 | 4ª C - Unidade Neurológica | Claudia Matias | x | | | x | x | 100,00% | 3 |
| 9 | 4ª andar Ala A Pediatria e UTI PED | Simone | | x | | | | 33,33% | 1 |
| 10 | 4ª andar Ala D - Adulto | Eliana | | | | x | x | 66,67% | 2 |
| | | Dr. Eduardo | | | | | | | |
| 11 | 5ª andar - UTI NEO e 8ª andar Ala D Adulto | Dr. Rodrigo | | x | | | | 66,67% | 2 |
| | | Dr. Sarah | | | x | | | | |
| 12 | 7ª Andar Ala D - Maternidade | Adriana Furlan | | | | | | 100,00% | 3 |
| | | Carol Pimentel | x | | | x | x | | |
| 13 | 6.ª UTI Adulto | Dr. Atila | | | | x | | 33,33% | 1 |

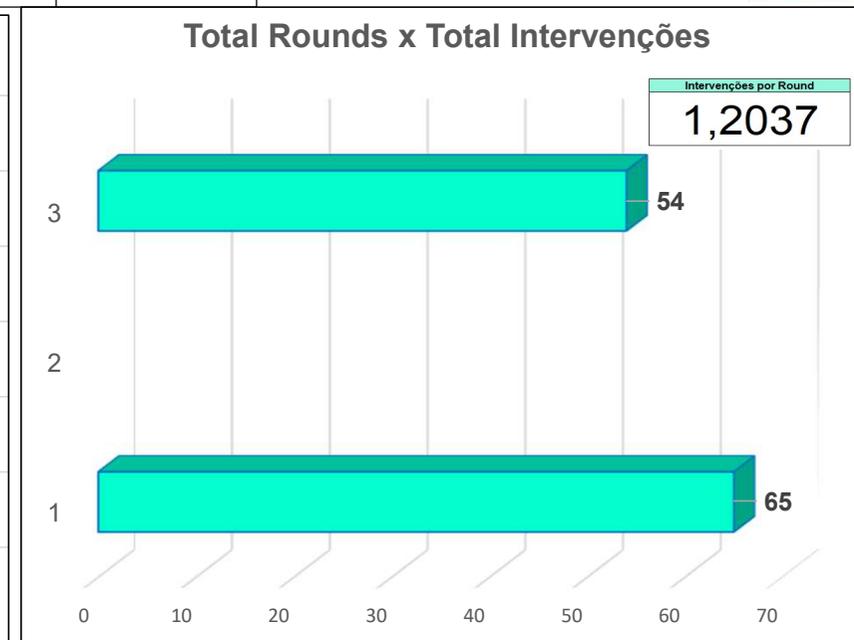
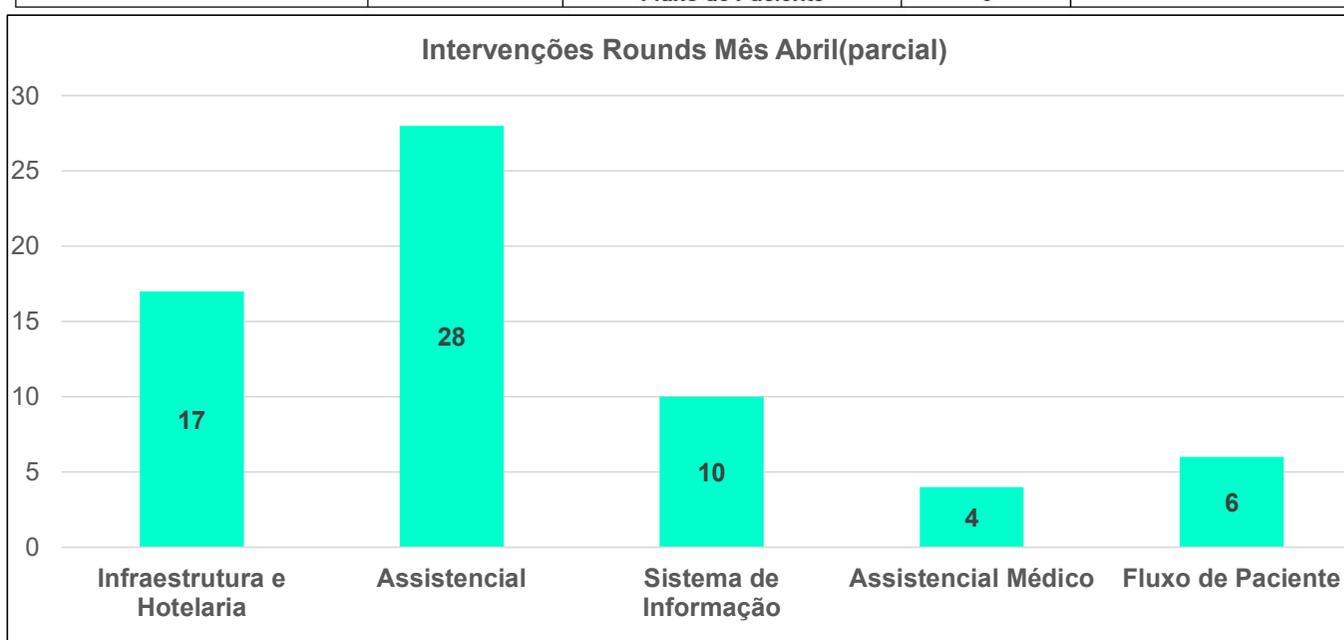


Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Rounds da Liderança
Acompanhamento



| Indicador | Unidade | Setores | Quantidade | Total Intervenções | Total Rounds |
|--|--------------|----------------------------|------------|--------------------|--------------|
| INTERVENÇÕES ROUNDS (ABRIL PARCIAL) | Hub Campinas | Infraestrutura e Hotelaria | 17 | 65 | 54 |
| | | Assistencial | 28 | | |
| | | Sistema de Informação | 10 | | |
| | | Assistencial Médico | 4 | | |
| | | Fluxo de Paciente | 6 | | |



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Medidas de Monitoramento e Metas de Desempenho

Sistema de Gestão (Metas Integradas - Clima ; NPS; Resultados Financeiros e Assistenciais)



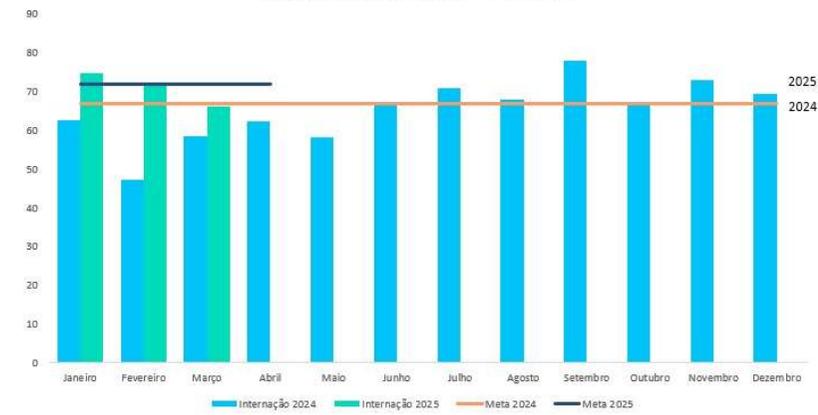
CSAT - Unidade ####

| Eixos | Pontos da Jornada | jan/25 | fev/25 | mar/25 |
|------------------------------|---|--------|--------|--------|
| Recepção Acesso | Facilidade para chegar ao hospital | 92.5 | 95.3 | 92.4 |
| | Clareza nas informações prestadas pelos profissionais da recepção sobre a sua internação | 89.8 | 91.1 | 93.3 |
| Recepção | Tempo de espera para a chega até o leito da internação | 72.0 | 80.1 | 74.4 |
| | Conveniência do estacionamento | 76.1 | 77.7 | 73.6 |
| Infraestrutura | Conforto da sala de espera | 88.0 | 91.0 | 89.5 |
| | Limpeza e higiene da sala de espera | 94.0 | 96.8 | 97.1 |
| | Limpeza e higiene das suas acomodações | 94.0 | 96.8 | 90.4 |
| | Atenção com que os seus acompanhantes foram tratados | 88.9 | 89.4 | 90.5 |
| Acompanhantes | Conveniência dos horários de visita | 90.8 | 97.2 | 93.1 |
| | Preocupação da equipe em manter seus acompanhantes informados sobre o seu estado durante o tratamento | 90.0 | 87.9 | 86.1 |
| Alimentação | Aspecto e qualidade das refeições | 83.3 | 85.6 | 81.9 |
| | Atenção e cordialidade da equipe da copa | 91.5 | 92.8 | 91.5 |
| | Variedade da alimentação durante sua internação | 83.1 | 84.2 | 81.3 |
| Atendimento Enfermagem | Informações dadas pela equipe de enfermagem | 93.3 | 96.9 | 91.5 |
| | Atenção e cordialidade da equipe de enfermagem | 95.6 | 97.9 | 93.3 |
| | Prontidão da equipe de enfermagem no atendimento | 94.2 | 94.7 | 91.4 |
| Atendimento Médico | Preocupação da equipe de enfermagem com o seu conforto e bem-estar | 78.5 | 86.2 | 79.3 |
| | Atenção e cordialidade do médico com você | 96.9 | 97.4 | 95.3 |
| UTI | Clareza nas informações dadas pelo médico sobre o seu tratamento | 96.0 | 97.9 | 95.3 |
| | Sua confiança no trabalho do médico | 96.5 | 97.4 | 95.6 |
| | Atenção e cordialidade do médico responsável pelo seu atendimento | 92.5 | 95.2 | 96.7 |
| Cuidado Centrado no Paciente | Clareza nas informações dadas pelo médico sobre os procedimentos a serem executados | 92.5 | 92.3 | 93.3 |
| | Sensibilidade às suas necessidades | 92.5 | 92.3 | 95.6 |
| | Segurança no seu atendimento | 92.5 | 88.5 | 95.6 |
| Alta | Segurança no atendimento | 81.7 | 85.9 | 89.3 |
| | Ambiente de silêncio durante o período noturno | 89.0 | 93.4 | 84.6 |
| Avaliação Geral | Modo como você foi informado de como se cuidar em casa (ex: tomar medicamento, retorno ao médico e etc) | 95.6 | 94.8 | 92.9 |
| | Facilidade do processo de saída do hospital após receber alta | 94.3 | 93.7 | 91.0 |
| Avaliação Geral | Controle da sua dor durante sua internação | 94.7 | 97.9 | 95.3 |
| | Avaliação geral do atendimento recebido durante sua visita | 93.0 | 93.7 | 89.2 |

CSAT - Unidade ####

| Eixos | Pontos da Jornada | jan/24 | fev/24 | mar/24 | abr/24 | mai/24 | jun/24 | jul/24 | ago/24 | set/24 | out/24 | nov/24 | dez/24 |
|------------------------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Recepção Acesso | Facilidade para chegar ao hospital | 89.2 | 95.0 | 92.7 | 93.3 | 93.3 | 96.4 | 98.7 | 91.8 | 91.2 | 91.1 | 94.5 | 90.2 |
| | Clareza nas informações prestadas pelos profissionais da recepção sobre a sua internação | 84.9 | 86.1 | 85.2 | 85.4 | 91.6 | 94.8 | 94.3 | 93.2 | 94.5 | 91.1 | 92.7 | 91.8 |
| Recepção | Tempo de espera para a chega até o leito da internação | 62.2 | 65.0 | 59.5 | 57.9 | 64.0 | 61.4 | 61.3 | 60.9 | 75.4 | 70.9 | 69.5 | 71.3 |
| | Conveniência do estacionamento | 62.3 | 72.8 | 71.2 | 68.0 | 74.1 | 78.4 | 85.3 | 73.4 | 71.7 | 80.0 | 75.8 | 77.9 |
| Infraestrutura | Conforto da sala de espera | 85.8 | 81.5 | 80.0 | 76.7 | 84.2 | 87.7 | 88.6 | 83.8 | 89.9 | 85.0 | 90.6 | 87.4 |
| | Limpeza e higiene da sala de espera | 95.0 | 92.4 | 91.2 | 91.7 | 92.0 | 95.7 | 95.5 | 90.8 | 91.6 | 94.6 | 92.8 | 92.3 |
| | Limpeza e higiene das suas acomodações | 89.1 | 90.1 | 84.7 | 86.3 | 85.5 | 91.9 | 90.4 | 86.1 | 93.5 | 92.0 | 84.4 | 90.1 |
| | Atenção com que os seus acompanhantes foram tratados | 87.1 | 78.0 | 82.7 | 86.5 | 87.3 | 92.6 | 91.5 | 85.6 | 89.7 | 90.5 | 87.2 | 90.1 |
| Acompanhantes | Conveniência dos horários de visita | 93.3 | 90.7 | 92.6 | 91.5 | 94.0 | 93.6 | 91.8 | 93.3 | 93.3 | 92.4 | 90.6 | 93.3 |
| | Preocupação da equipe em manter seus acompanhantes informados sobre o seu estado durante o tratamento | 85.3 | 83.2 | 76.7 | 84.1 | 86.5 | 90.7 | 92.3 | 89.1 | 89.2 | 87.5 | 87.8 | 87.6 |
| Alimentação | Aspecto e qualidade das refeições | 81.0 | 82.1 | 81.1 | 75.3 | 81.6 | 83.9 | 84.6 | 82.4 | 78.2 | 84.1 | 82.6 | 83.1 |
| | Atenção e cordialidade da equipe da copa | 87.7 | 90.2 | 89.4 | 86.5 | 91.3 | 91.2 | 92.3 | 90.4 | 86.8 | 92.1 | 91.4 | 89.0 |
| | Variedade da alimentação durante sua internação | 76.1 | 81.0 | 80.9 | 78.1 | 82.4 | 88.1 | 93.1 | 79.9 | 77.2 | 83.2 | 80.2 | 80.3 |
| Atendimento Enfermagem | Informações dadas pela equipe de enfermagem | 93.0 | 88.1 | 87.9 | 91.5 | 94.9 | 96.2 | 93.7 | 91.8 | 92.6 | 89.6 | 87.7 | 90.8 |
| | Atenção e cordialidade da equipe de enfermagem | 94.7 | 91.5 | 89.4 | 95.1 | 93.7 | 95.1 | 95.6 | 91.7 | 94.9 | 90.6 | 90.4 | 95.1 |
| | Prontidão da equipe de enfermagem no atendimento | 94.7 | 87.3 | 84.7 | 87.2 | 89.4 | 91.4 | 94.2 | 89.7 | 89.9 | 87.2 | 88.2 | 86.3 |
| Atendimento Médico | Preocupação da equipe de enfermagem com o seu conforto e bem-estar | 66.7 | 65.4 | 59.7 | 57.2 | 79.6 | 82.0 | 83.2 | 80.1 | 79.2 | 78.3 | 77.4 | 76.8 |
| | Atenção e cordialidade do médico com você | 93.0 | 99.1 | 92.7 | 95.1 | 97.1 | 97.3 | 97.5 | 95.2 | 96.3 | 94.4 | 97.9 | 96.1 |
| UTI | Clareza nas informações dadas pelo médico sobre o seu tratamento | 92.1 | 98.3 | 88.7 | 95.1 | 95.7 | 97.8 | 97.4 | 95.2 | 95.8 | 93.9 | 96.9 | 95.0 |
| | Sua confiança no trabalho do médico | 95.6 | 99.1 | 93.3 | 96.3 | 96.5 | 99.5 | 98.7 | 95.9 | 96.3 | 94.8 | 97.2 | 95.6 |
| | Atenção e cordialidade do médico responsável pelo seu atendimento | 72.2 | 100.0 | 100.0 | 92.6 | 95.2 | 100.0 | 100.0 | 92.0 | 100.0 | 100.0 | 95.7 | 93.8 |
| Cuidado Centrado no Paciente | Clareza nas informações dadas pelo médico sobre os procedimentos a serem executados | 72.2 | 100.0 | 100.0 | 92.6 | 95.2 | 100.0 | 100.0 | 92.0 | 100.0 | 100.0 | 91.3 | 93.8 |
| | Sensibilidade às suas necessidades | 83.3 | 94.4 | 100.0 | 96.3 | 95.3 | 100.0 | 93.9 | 88.0 | 93.9 | 91.7 | 87.0 | 93.8 |
| | Segurança no seu atendimento | 88.9 | 100.0 | 96.0 | 88.9 | 95.2 | 100.0 | 96.0 | 88.0 | 100.0 | 95.6 | 91.3 | 96.7 |
| Alta | Segurança no atendimento | 66.0 | 61.8 | 64.8 | 64.5 | 80.9 | 96.8 | 91.5 | 80.7 | 82.1 | 75.7 | 80.7 | 79.4 |
| | Ambiente de silêncio durante o período noturno | 77.8 | 87.5 | 82.0 | 85.0 | 82.5 | 89.8 | 80.3 | 87.6 | 88.1 | 92.3 | 83.0 | 85.7 |
| Avaliação Geral | Modo como você foi informado de como se cuidar em casa (ex: tomar medicamento, retorno ao médico e etc) | 93.7 | 93.9 | 87.9 | 92.3 | 92.8 | 94.8 | 96.4 | 92.4 | 93.5 | 94.4 | 95.2 | 95.0 |
| | Facilidade do processo de saída do hospital após receber alta | 88.3 | 87.1 | 85.8 | 87.3 | 89.6 | 91.3 | 92.8 | 88.4 | 92.2 | 92.1 | 88.9 | 93.4 |
| Avaliação Geral | Controle da sua dor durante sua internação | 92.1 | 97.8 | 89.5 | 90.9 | 91.9 | 97.1 | 97.9 | 92.3 | 92.2 | 91.6 | 93.8 | 94.0 |
| | Avaliação geral do atendimento recebido durante sua visita | 88.2 | 87.6 | 89.5 | 91.5 | 90.7 | 94.1 | 93.8 | 90.3 | 91.8 | 91.1 | 87.5 | 90.7 |

NPS Unidade de Internação - 2025 vs 2024



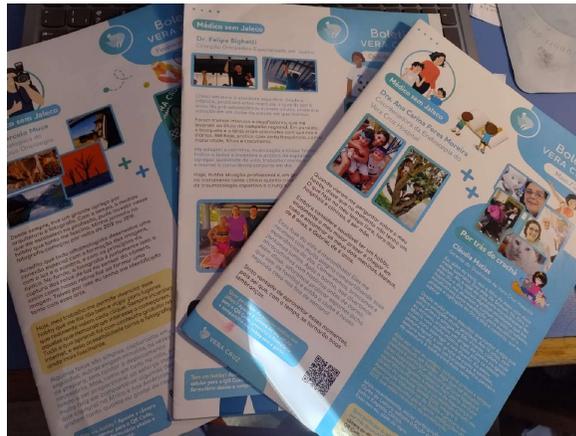
2024 - NPS YTD 66 Meta 67 Lacuna 1 (99% atingimento)
 2025 - NPS YTD 71 (até março.25) Meta 72 Lacuna 1 (99% atingimento)

Exemplo : Experiência Paciente (NPS e Satisfação com Pontos da Jornada)

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Rituais, Ações para engajamento para fortalecer a Cultura

- Café com Qualidade – Oncologia
- Conexão Enfermagem
- Jornal – Por trás do Crachá



Enfermagem em Transformação
VERA CRUZ HOSPITAL

MOMENTO CIENTÍFICO

DATA: 19/02/2025
HORARIO: 14H
LOCAL: SALA DE REUNIÕES 3 (CASARÃO- 2º ANDAR)

Organização:
Time de Especialistas e Práticas Assistenciais

INTEGRANDO INTELIGÊNCIAS NA GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

34º CONGRESSO FEHOSP

Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

Liderança e Segurança Psicológica de forma prática



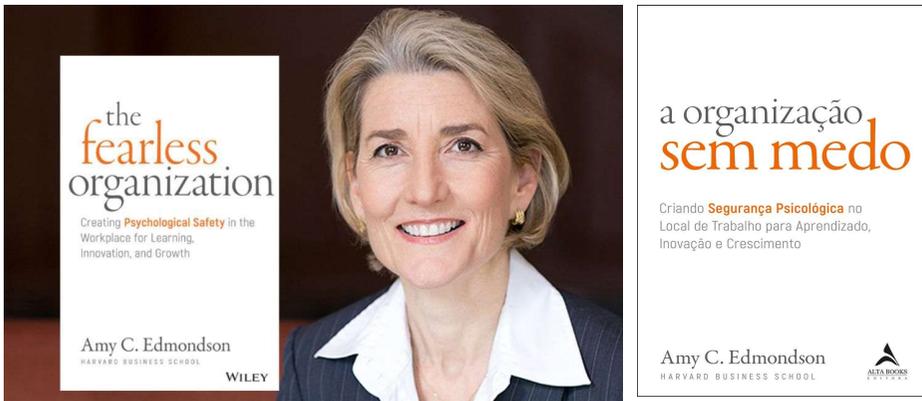
- Transparência
- Sigilo e Confidencialidade
- Canais de Comunicação e Informações
- Espaço para falar, dar ideias, trazer dúvidas

“A comunicação aberta e transparente constrói um ambiente de confiança e de segurança psicológica em sua equipe”.

Como um líder-mentor pode fomentar a segurança psicológica
3UP Talentos – Kátia Magni



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Segurança Psicológica
Conceito surgiu nos anos 90 com a pesquisadora de Amy Edmondson, professora de liderança de gerenciamento na Harvard Business School.

- 1990 : Pesquisadores de enfermagem coletavam dados sobre **erros humanos** para estudar a equipe de trabalho e sua relação com os erros de medicação em hospitais
- Amy Edmondson se deparou com a **importância da segurança psicológica**, foi para um novo campo de pesquisa e reuniu no livro **“A Organização sem medo”**.



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

ASPECTOS DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Octavio Alves Jr
@octavioalvesjr



ME SINTO APOIADO(A) E VALORIZADO(A)



ME SINTO CONFORTÁVEL PARA TRAZER IDEIAS E QUESTIONAR O STATUS QUO



SINTO SEGURANÇA PARA PEDIR AJUDA, DAR E RECEBER FEEDBACK E FALAR SOBRE ASSUNTOS "DIFÍCEIS"



MINHAS OPINIÕES SÃO RESPEITADAS E TENHO LIBERDADE PARA PROPOR MUDANÇAS



EU SOU ACEITO(A) COMO EU SOU



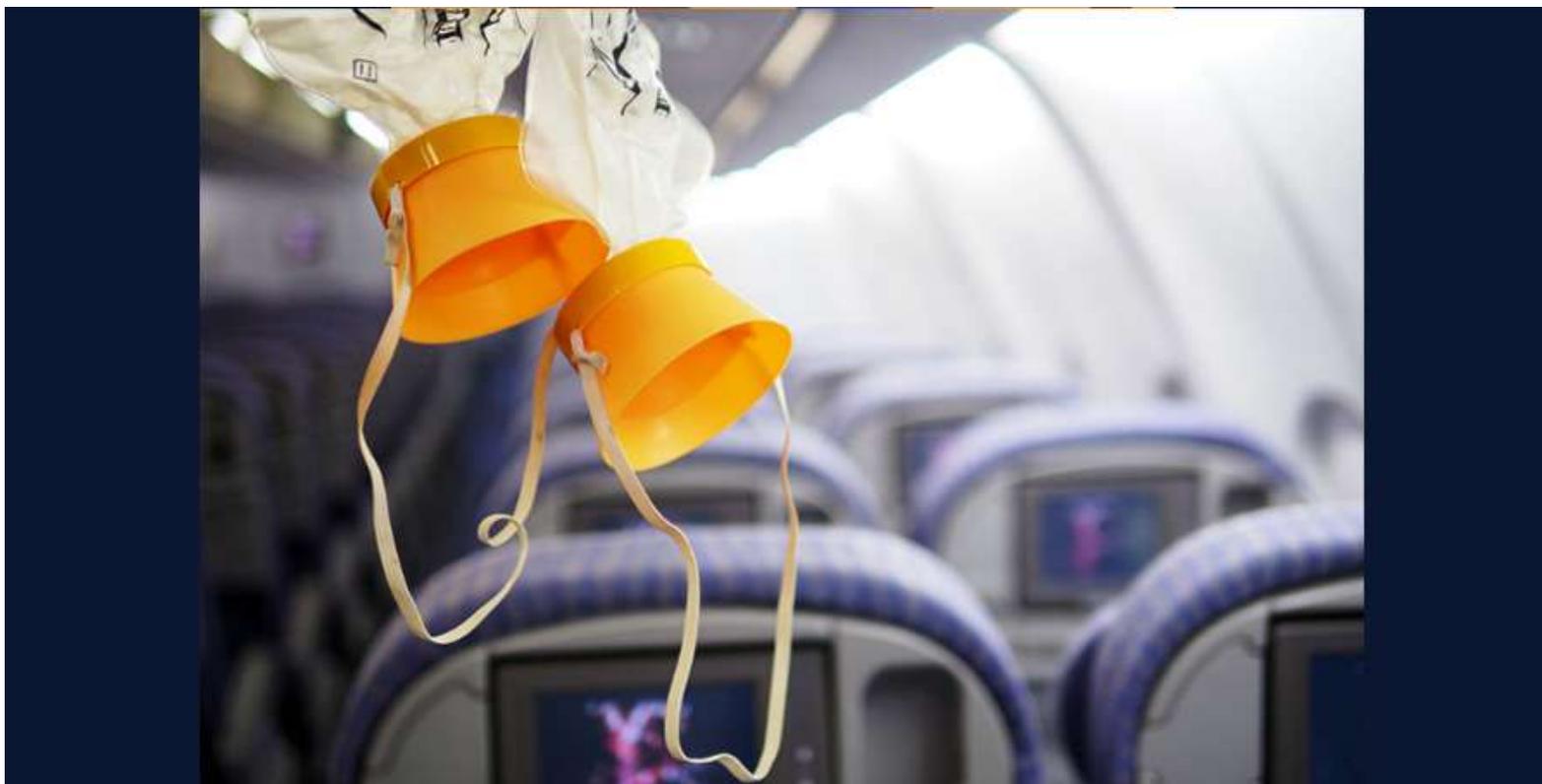
TENHO LIBERDADE PARA TOMAR RISCOS, EXPERIMENTAR, INOVAR E APRENDER COM OS ERROS

Imagem de Octávio Alves Júnior - LinkedIn

- ✓ Aproveite situações difíceis, problemas e erros para aprender
- ✓ Cultive ambientes onde as pessoas podem se expressar sem medo de punição
- ✓ Culpa é diferente de Responsabilidade
- ✓ Lidere pelo exemplo
- ✓ Deixe claro os valores e políticas organizacionais
- ✓ Reforce que todos podem (e devem) pedir ajuda



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!



Múltiplas inteligências e cuidado centrado na pessoa: um caminho em construção!

François Xavier Bichat (1771–1802), saúde seria o "silêncio dos órgãos".

OMS 2011 institui o dia 24 de julho como o Dia Internacional do Autocuidado*

*Autocuidado : habilidades de indivíduos, famílias e comunidades em promover saúde, prevenir doenças, manter a saúde e em lidar com a doença ou a incapacidade, com ou sem o suporte de um profissional de saúde (WHO, 2021).



Pilares de Autocuidado

Informe-se sobre saúde

Conheça a si mesmo

Pratique Exercício

Tenha uma alimentação saudável

Tenha bons hábitos de higiene

Evite Riscos

Use MIP's (Medicamentos Isentos de Prescrição) de forma responsável

1

2

3

4

5

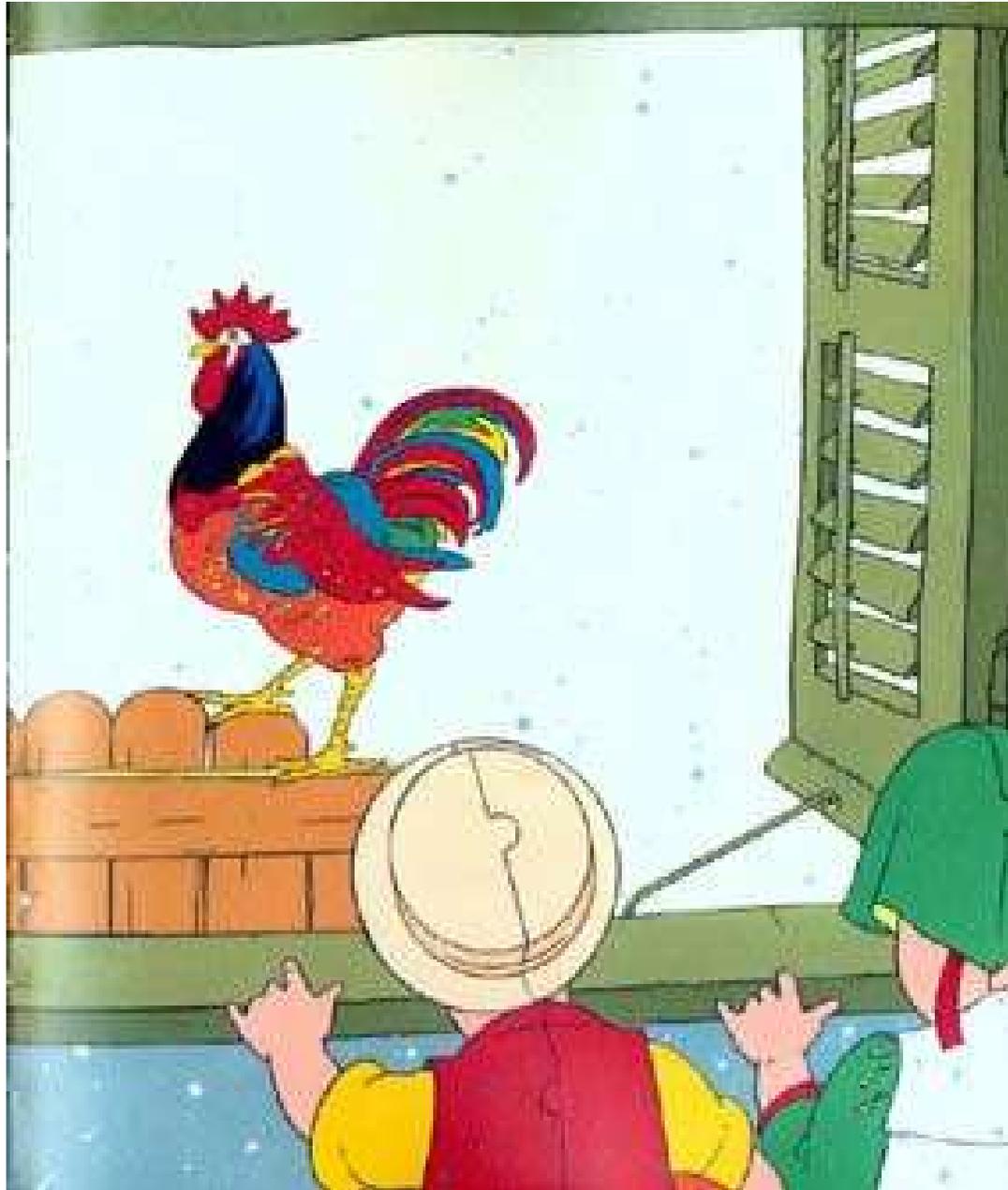
6

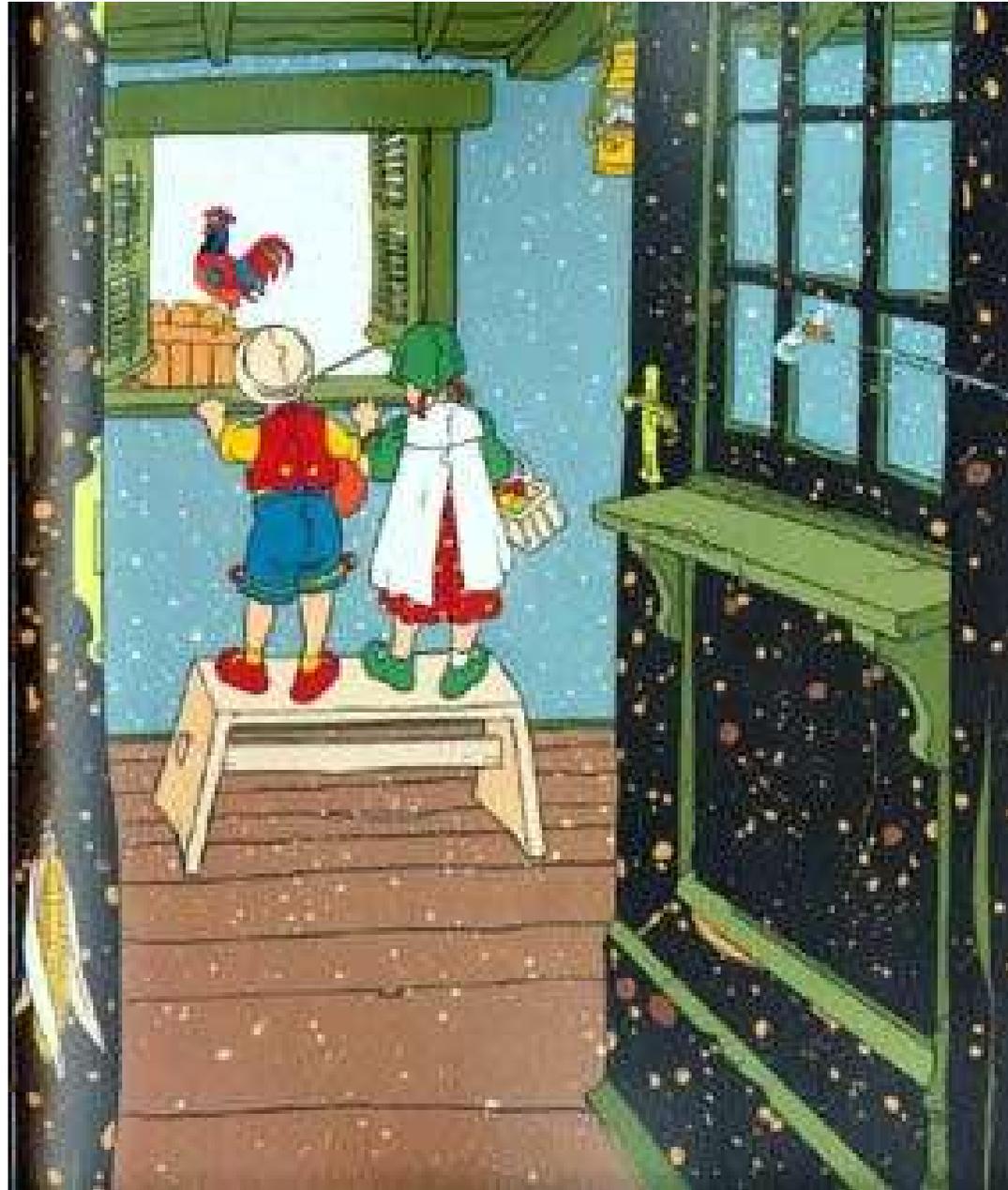
7

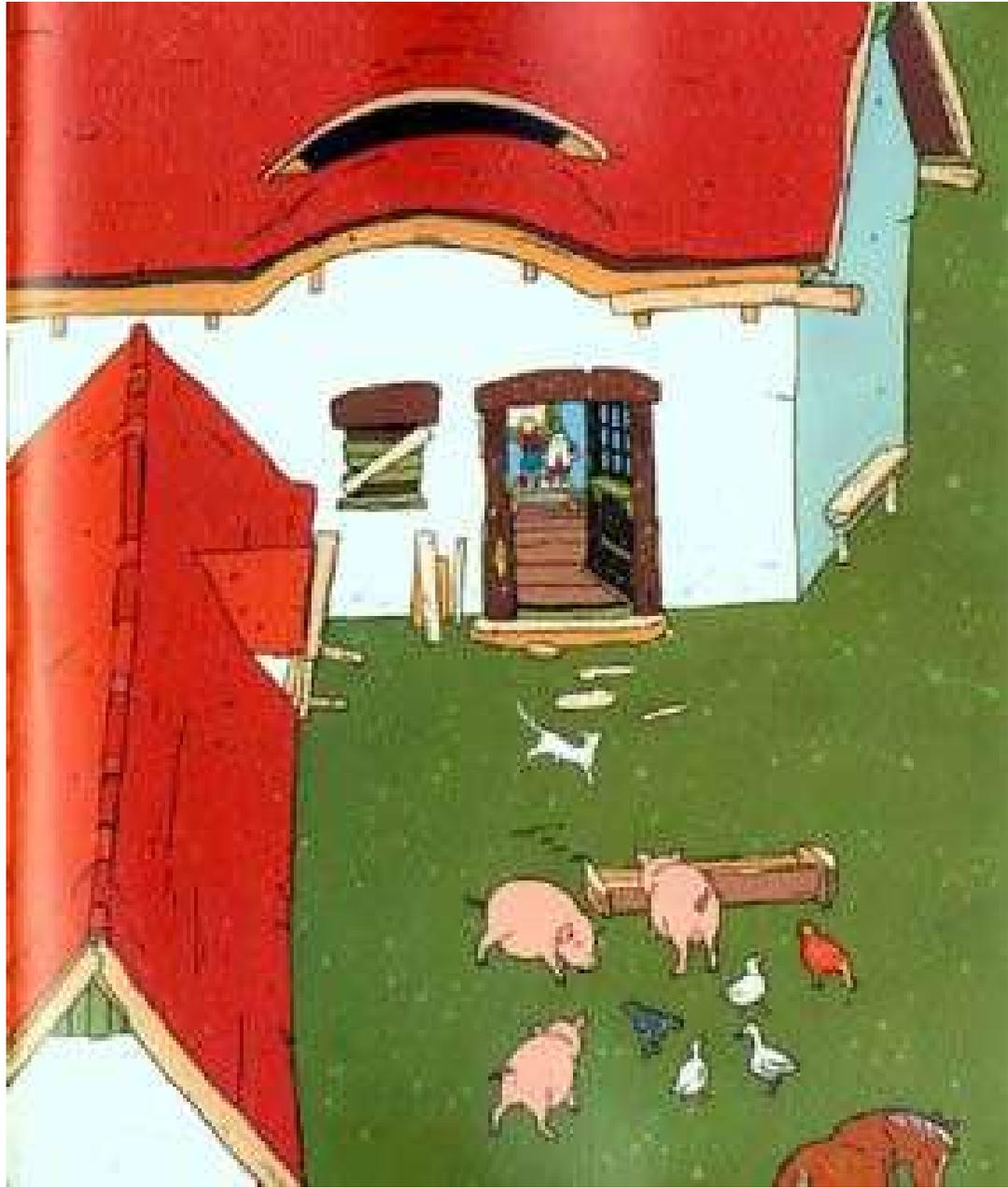


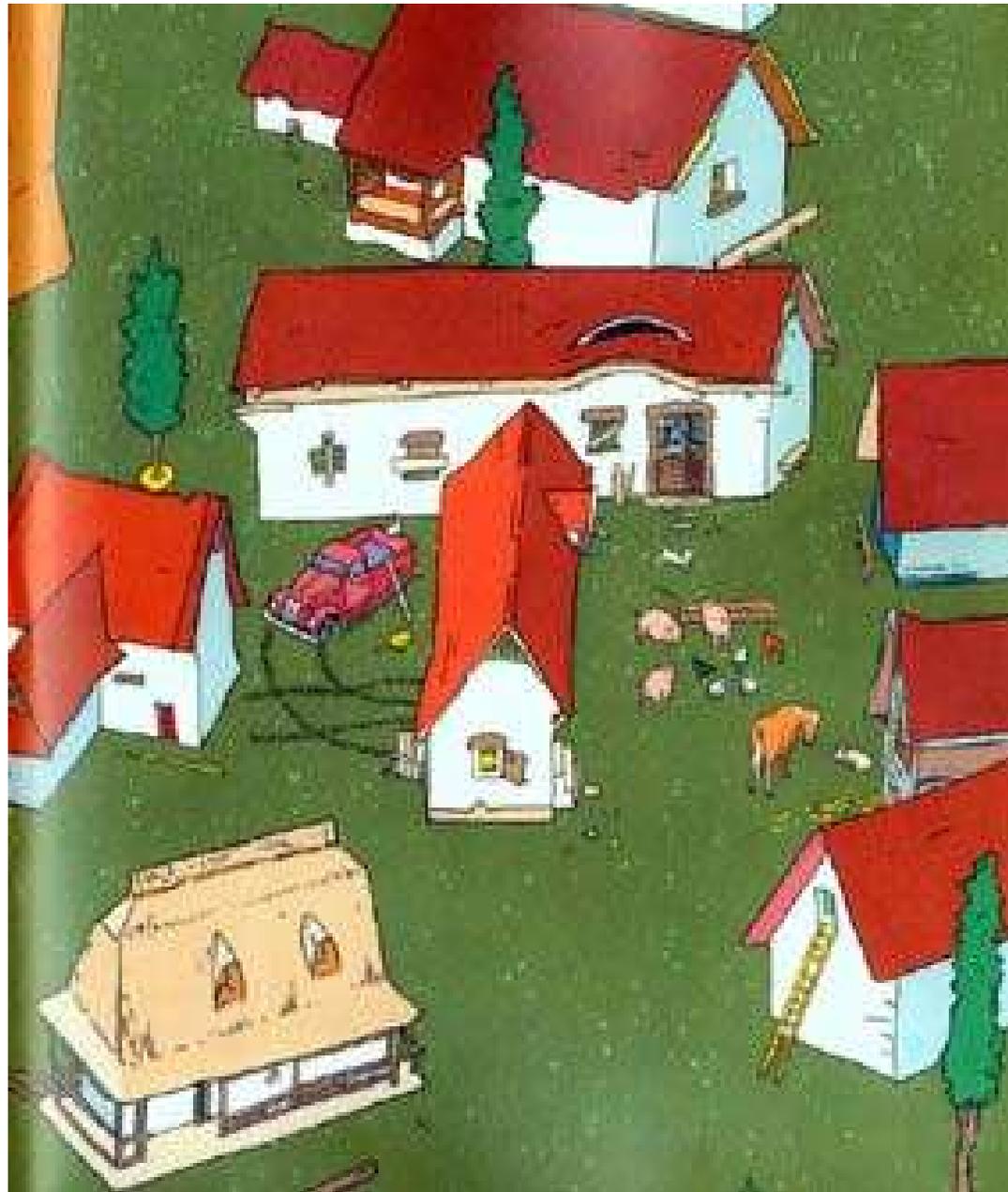










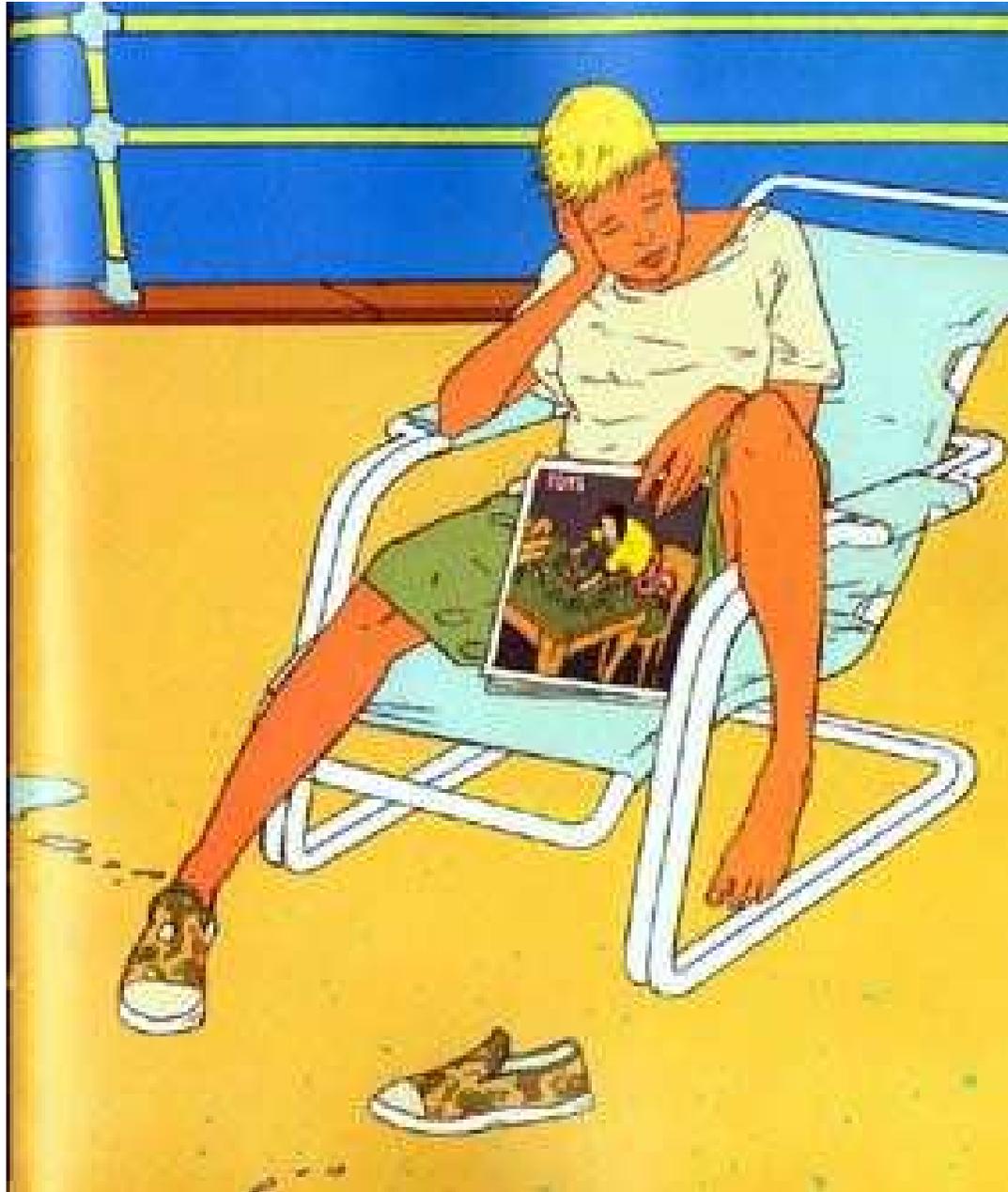






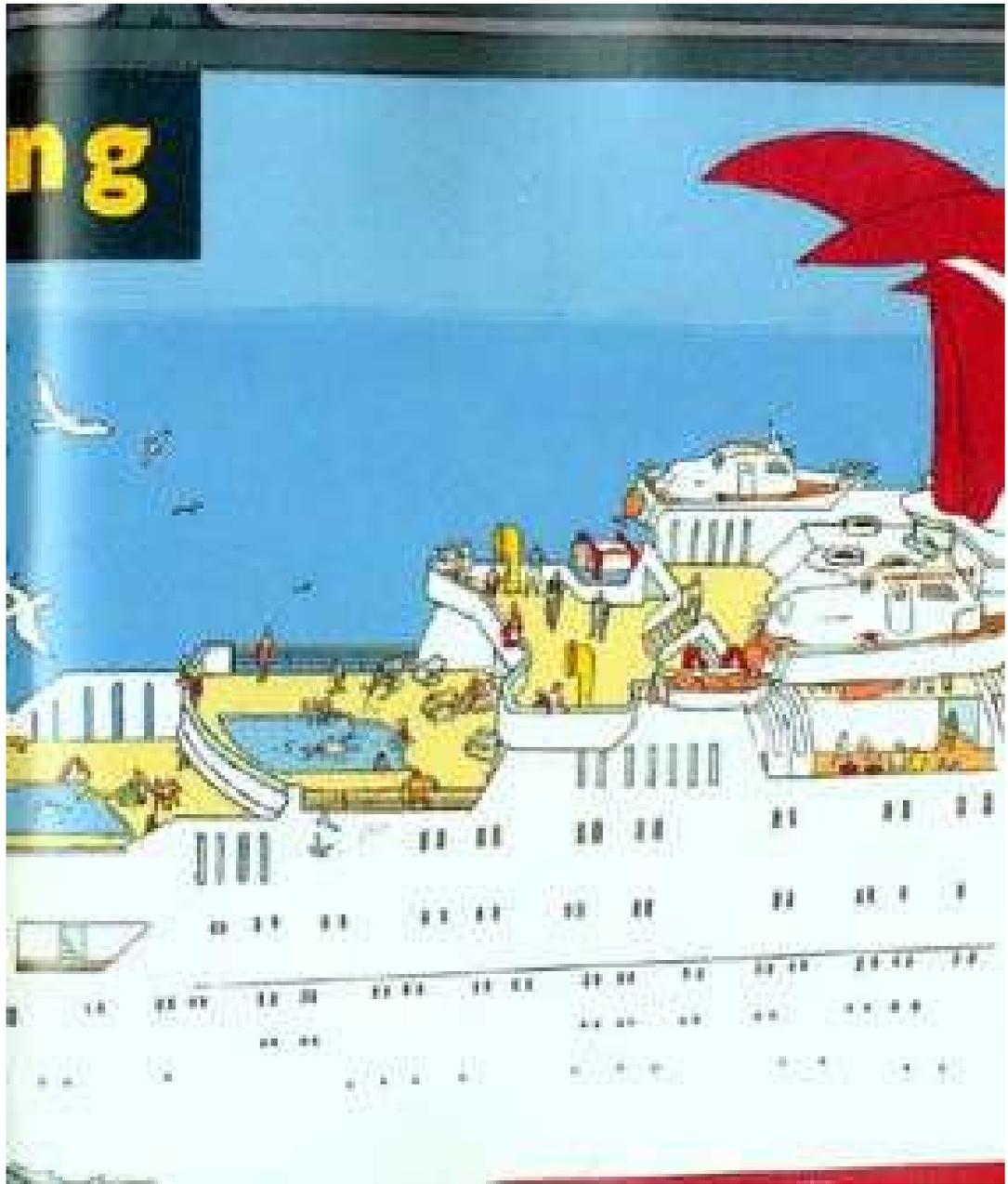


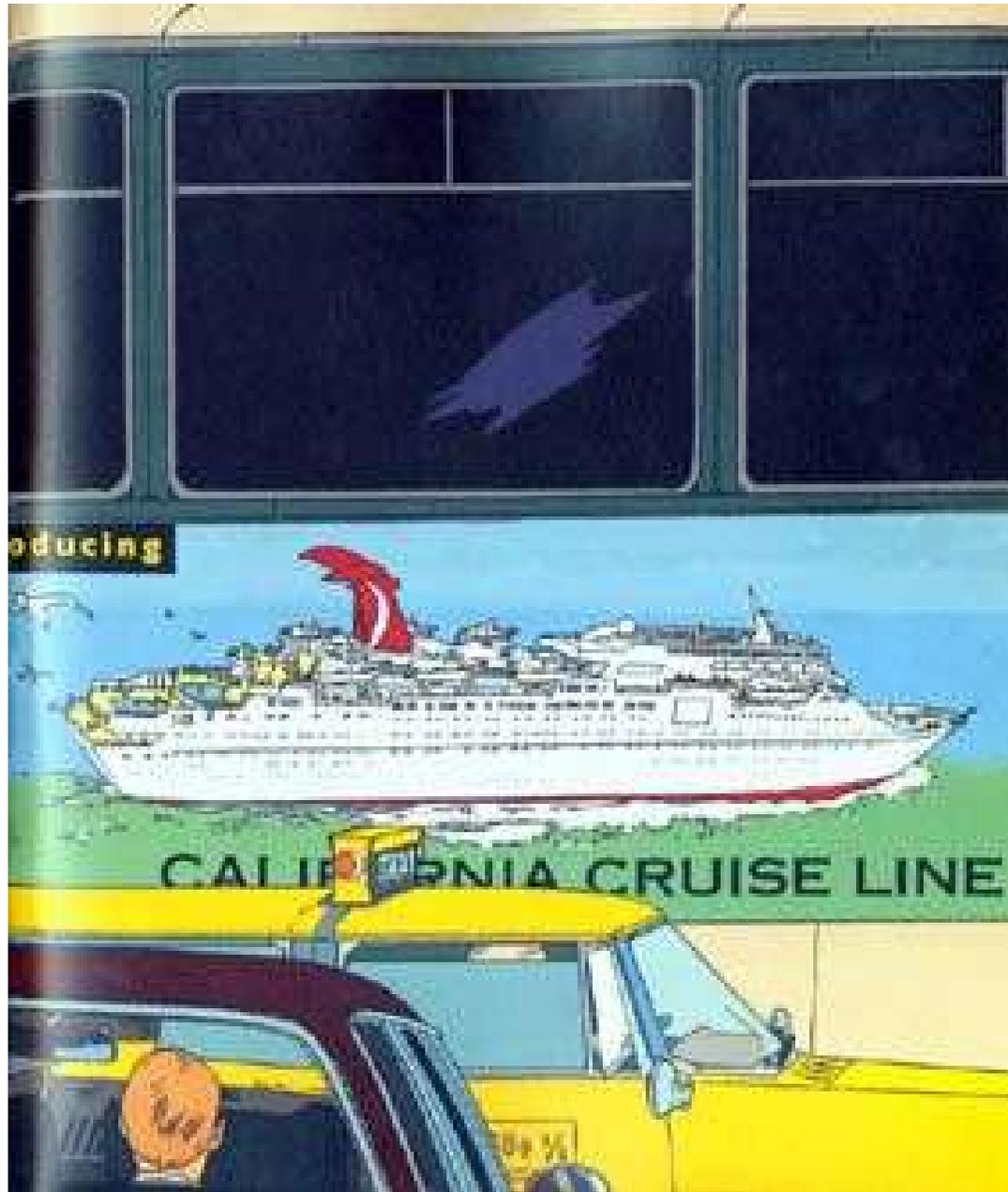




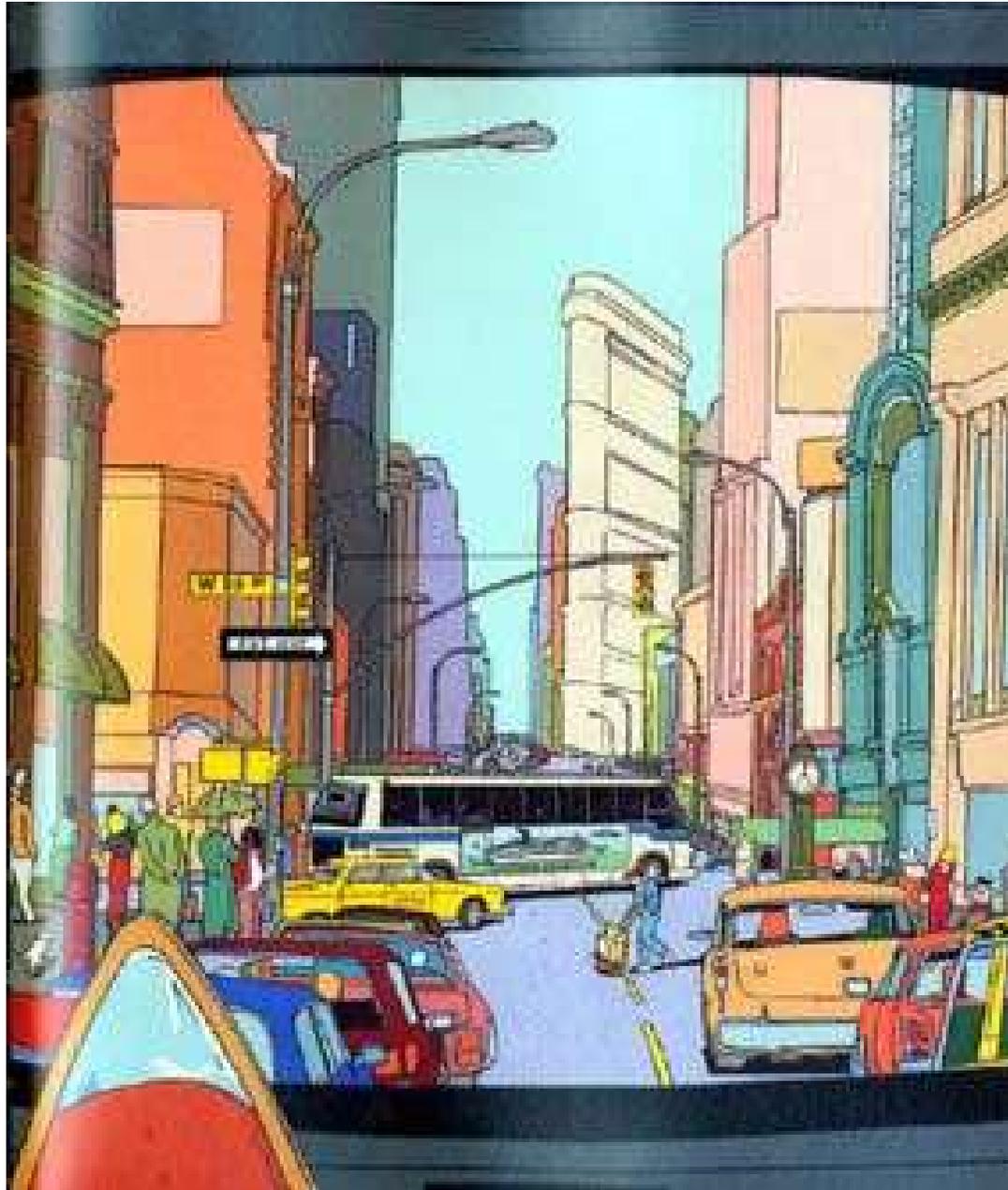


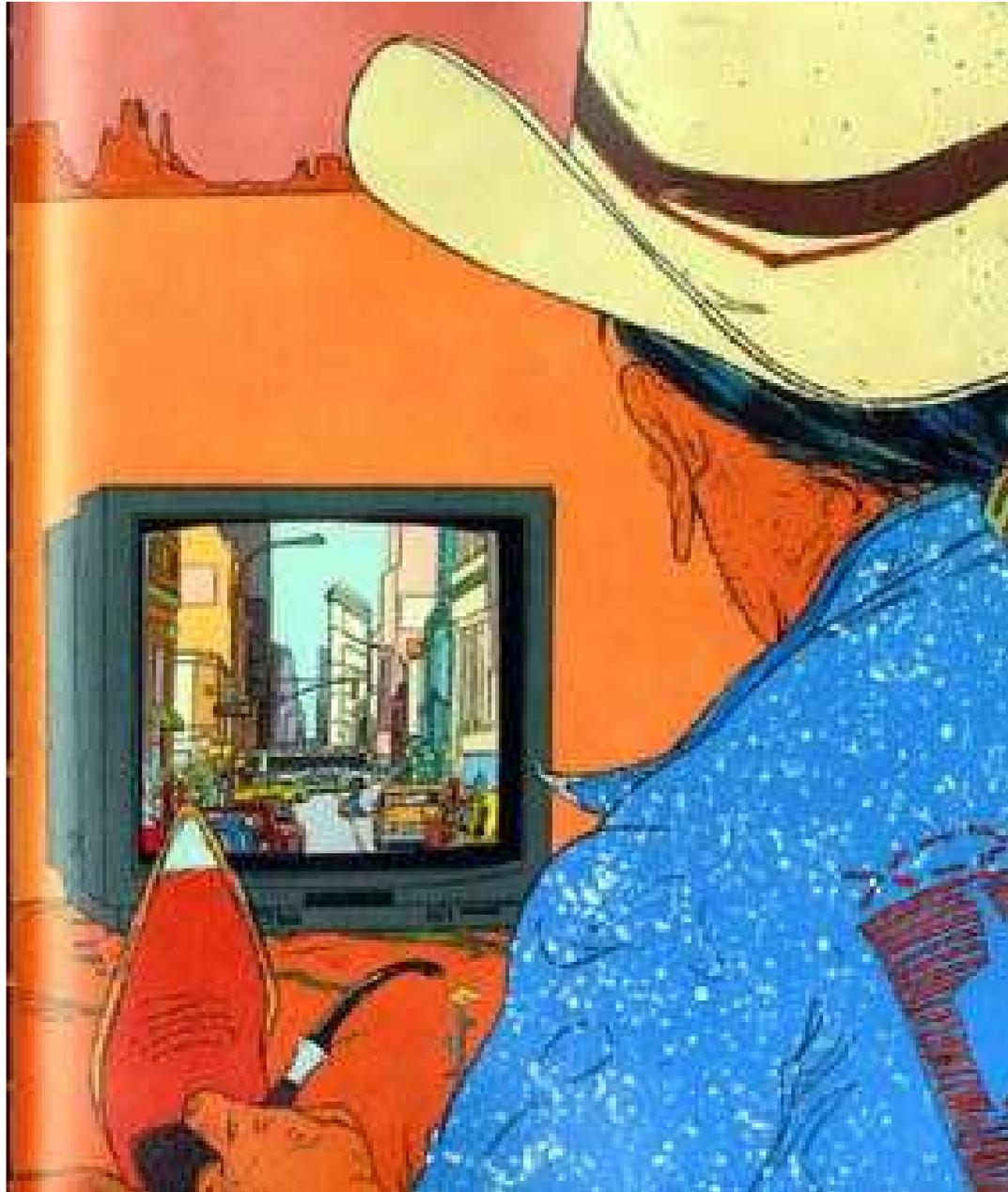


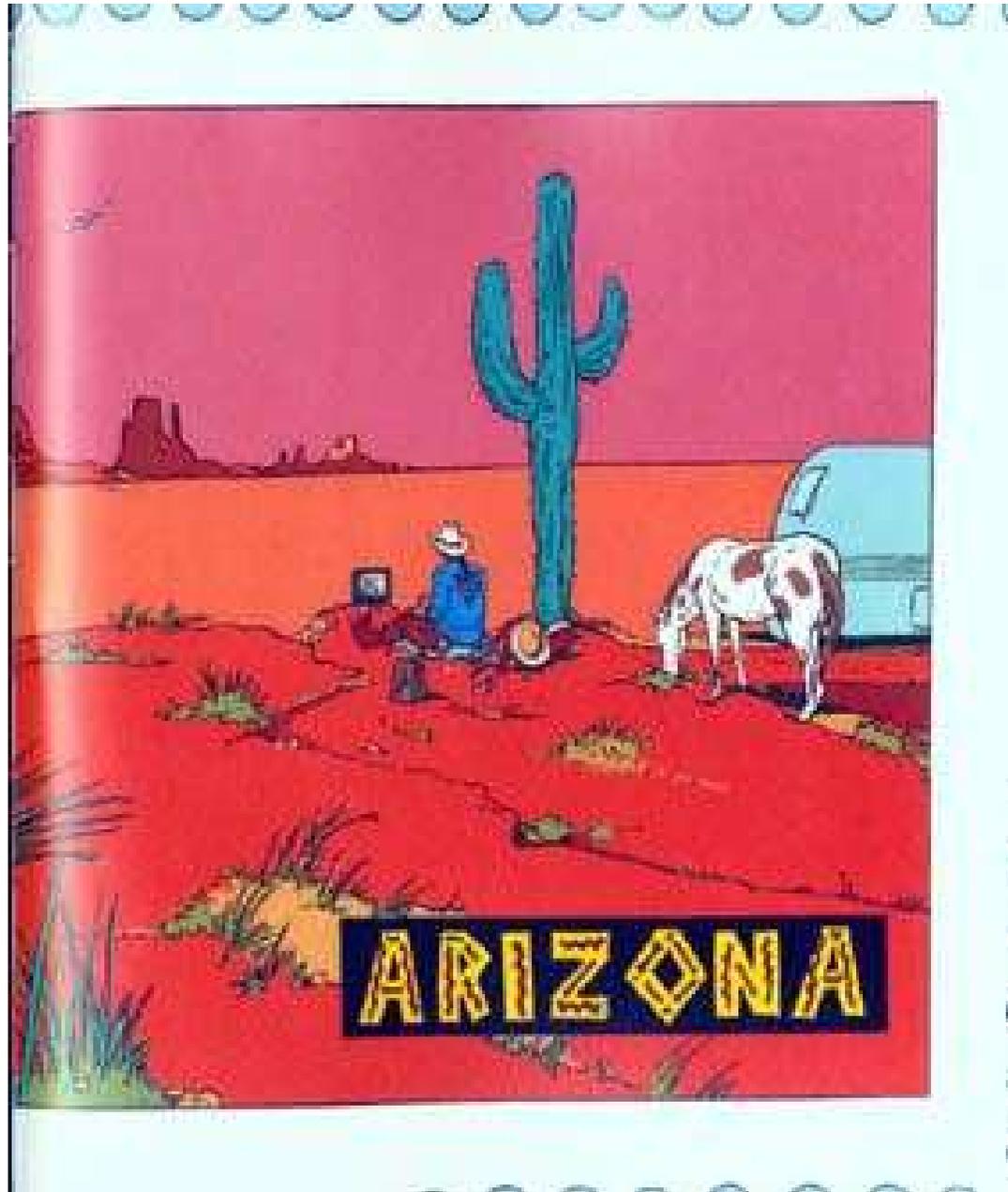


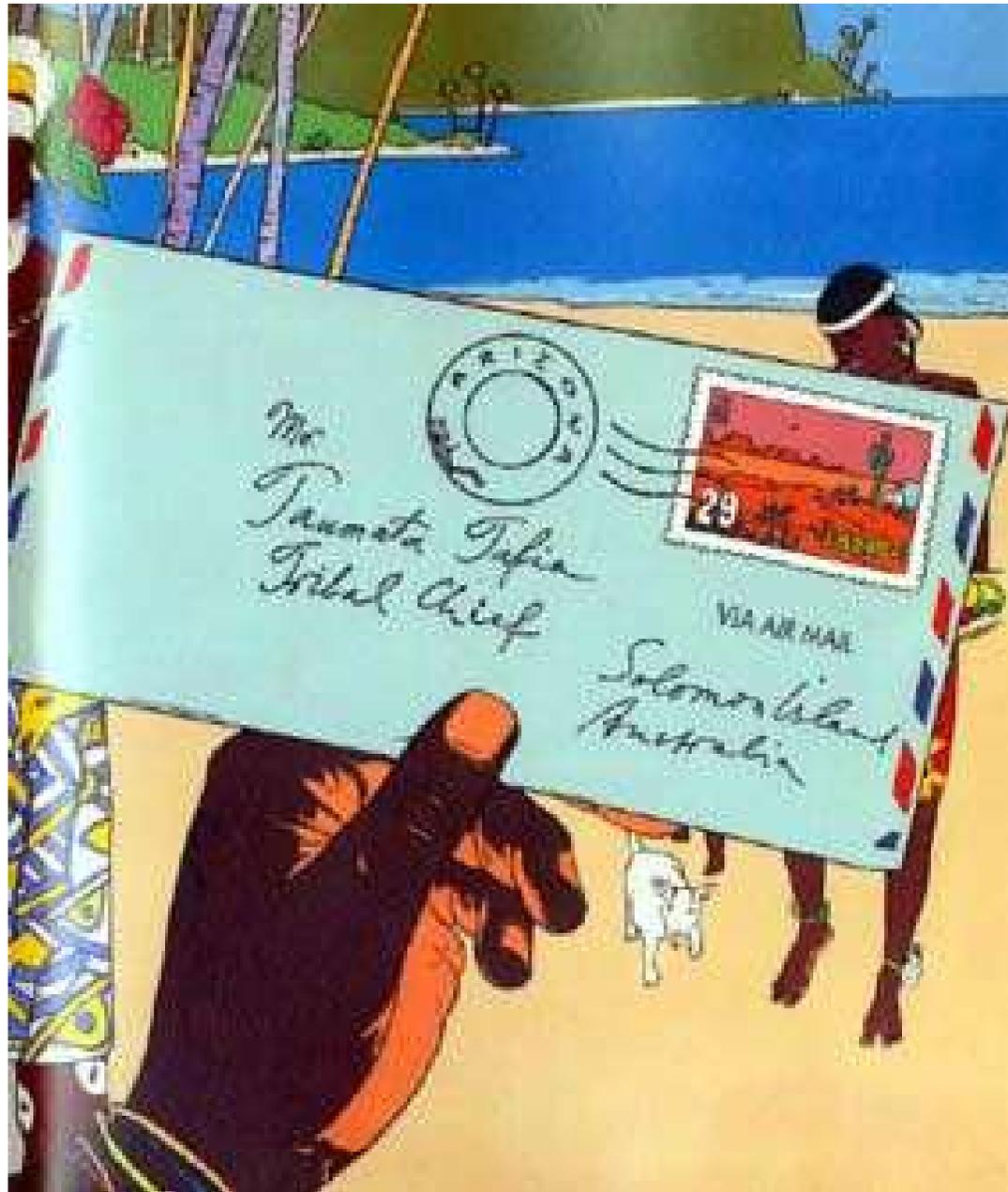


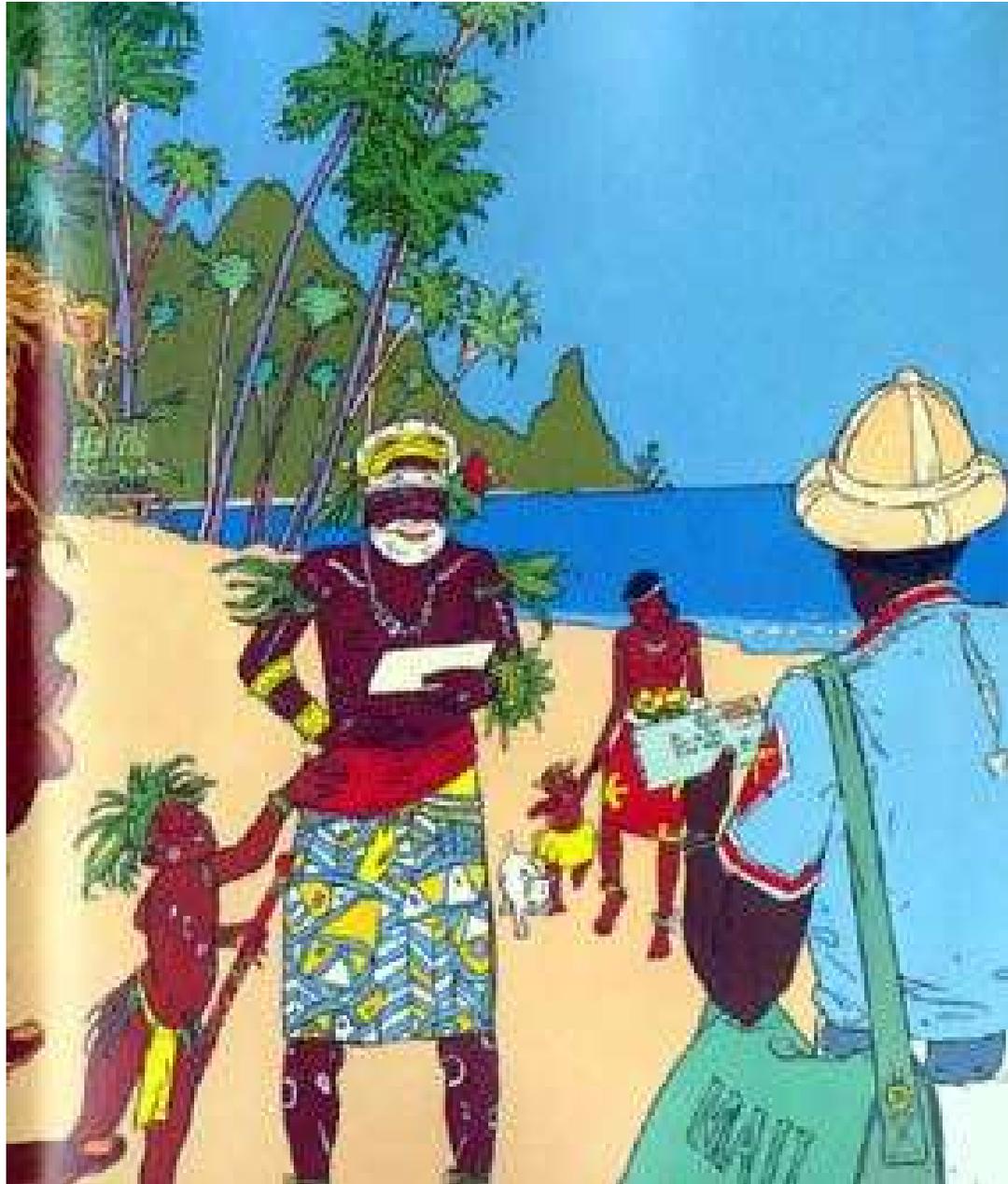


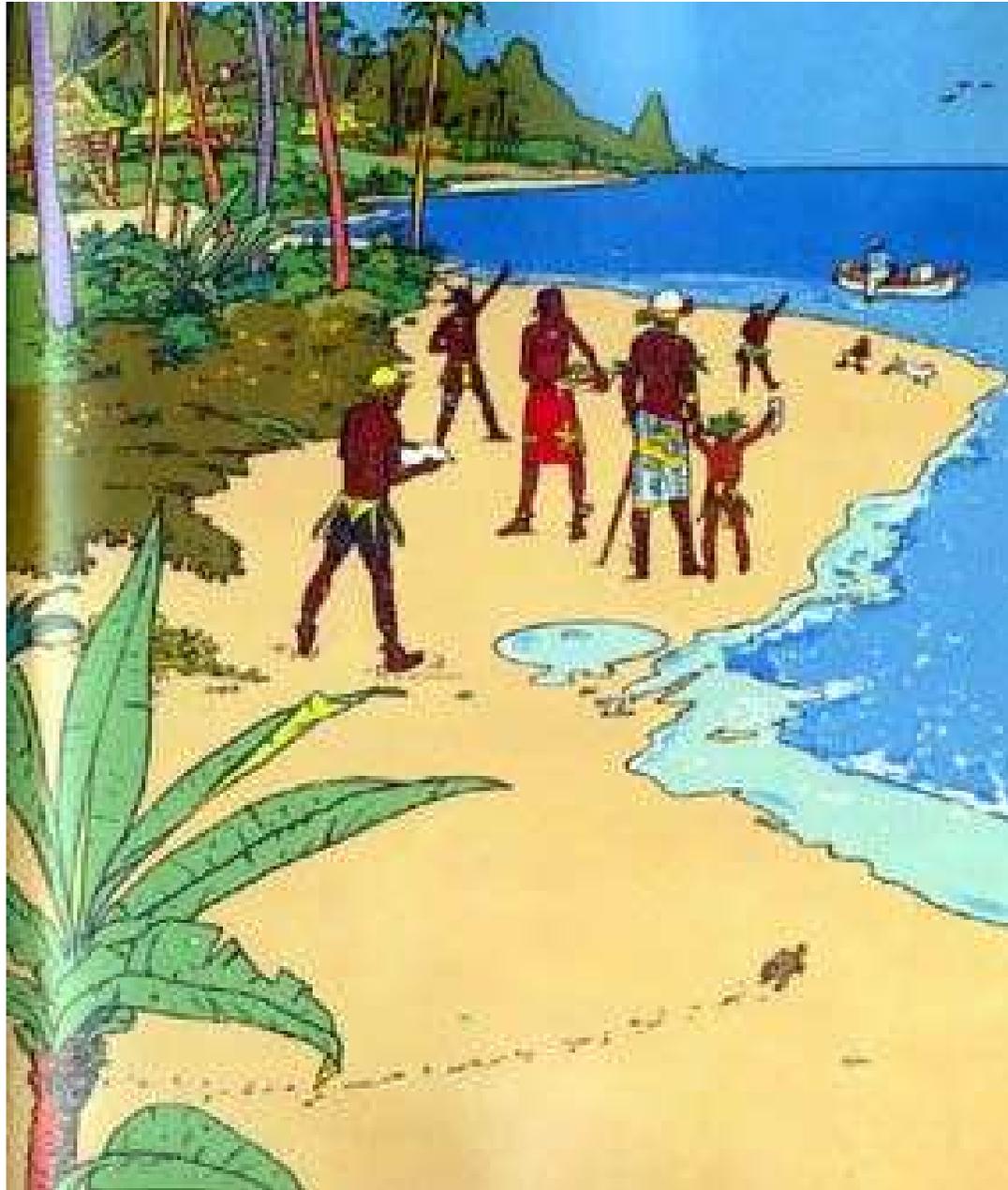


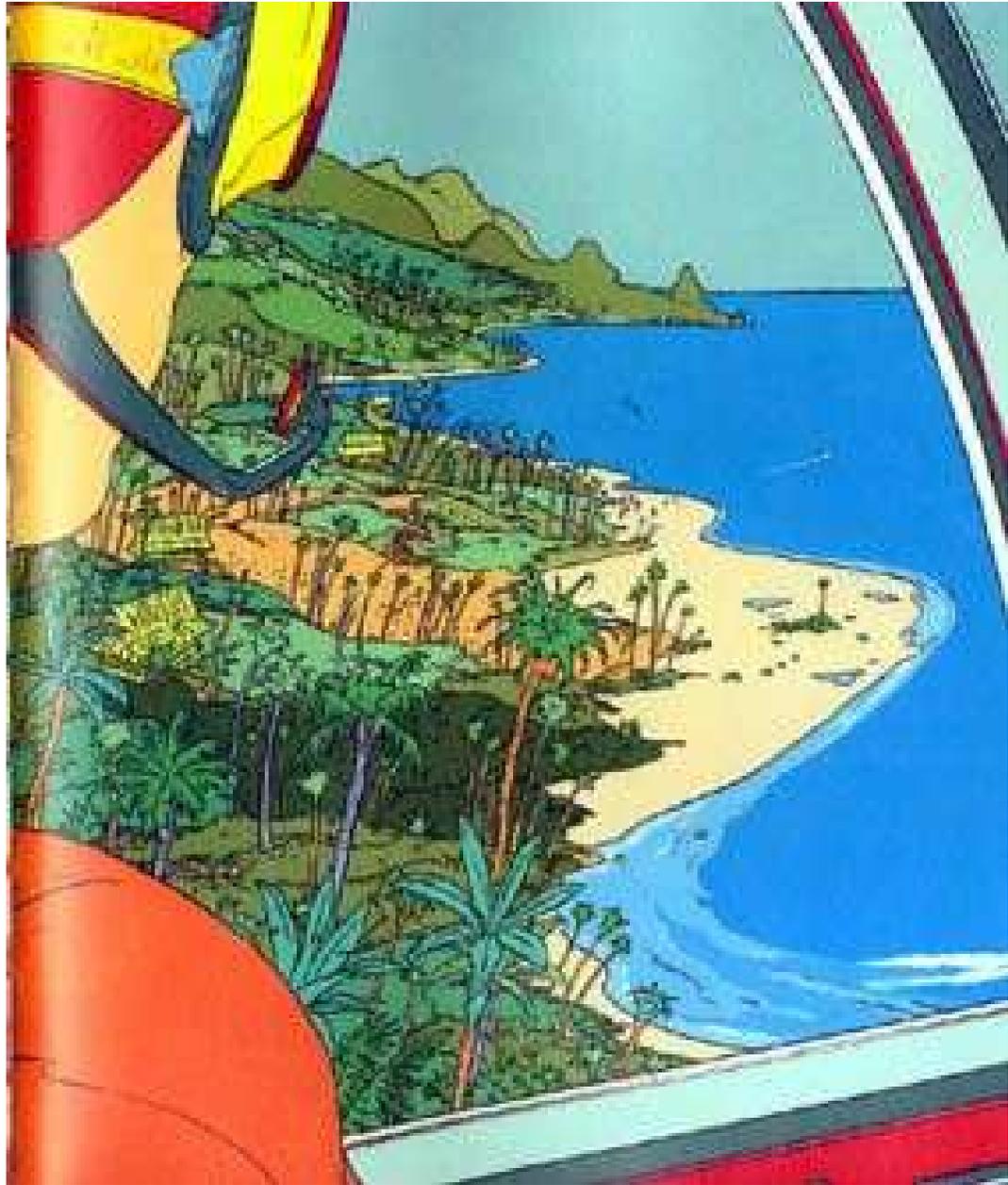


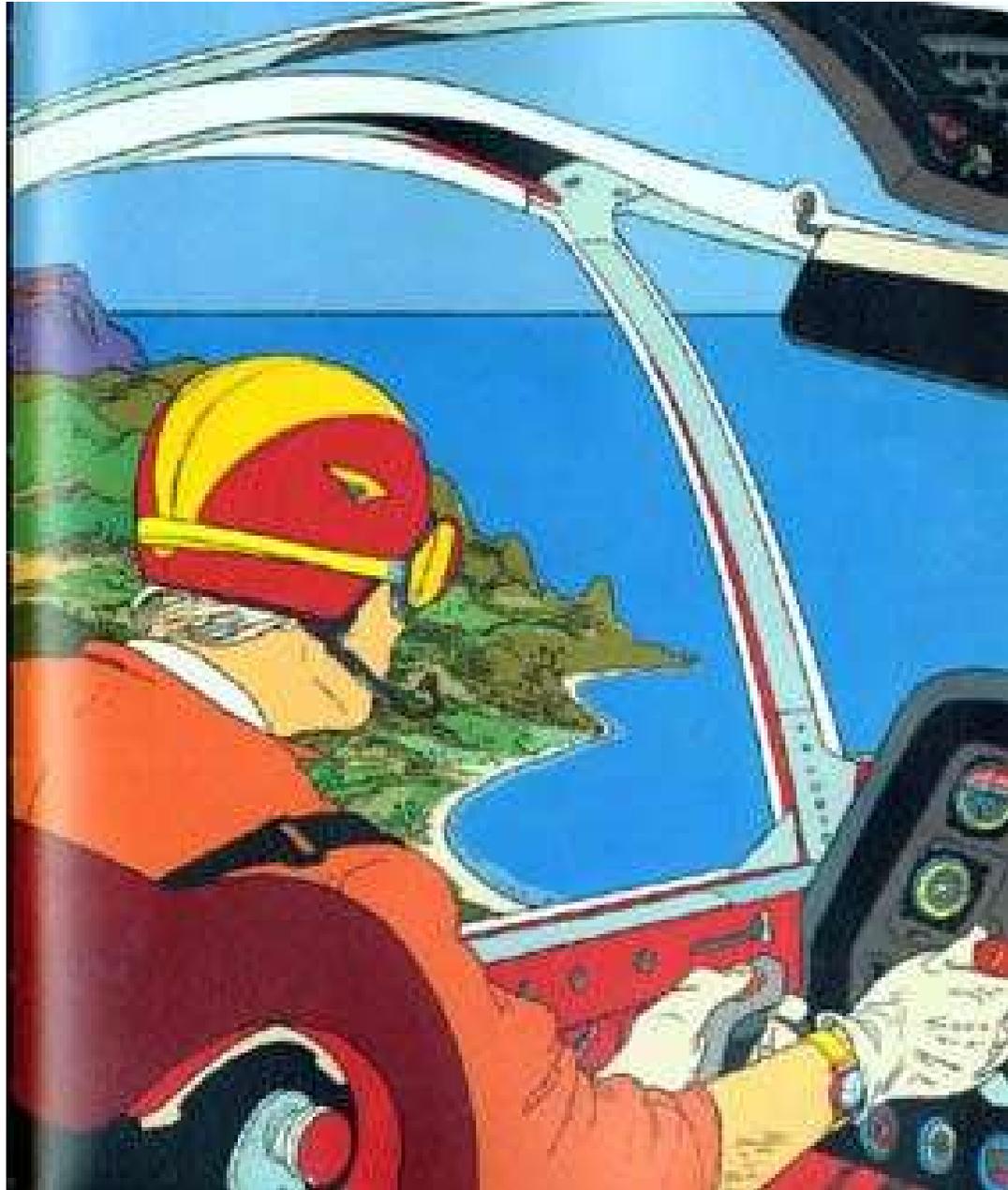


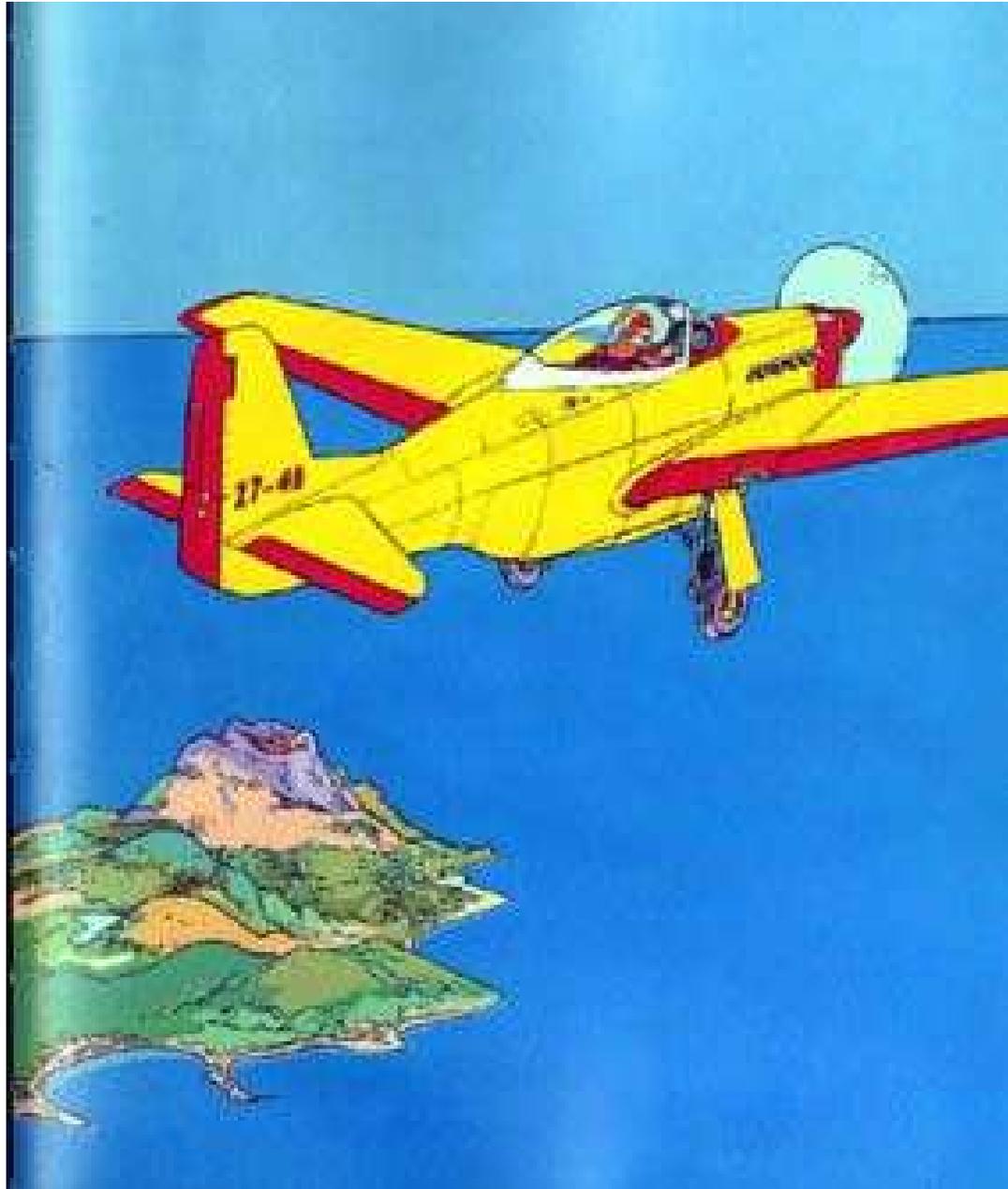


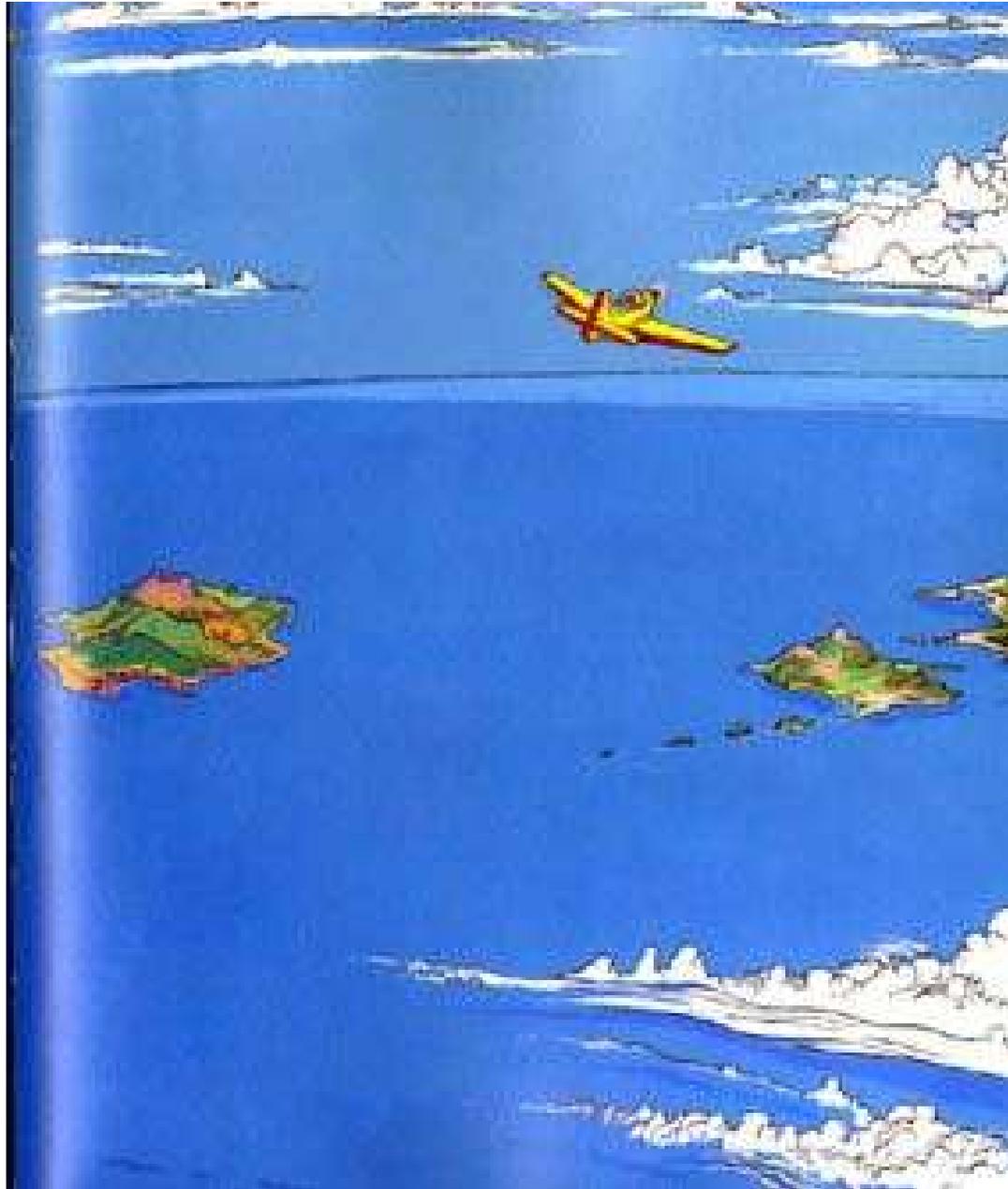


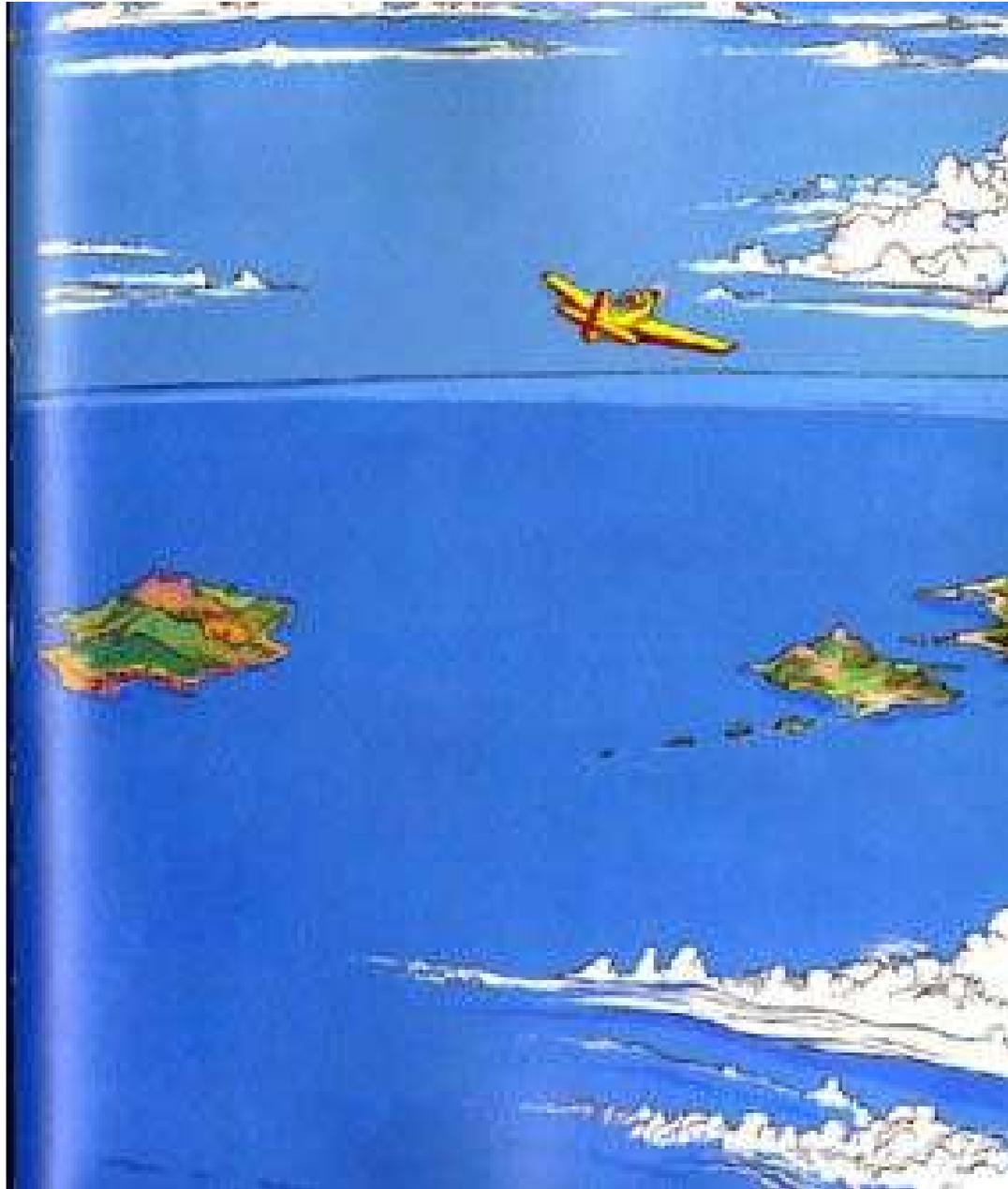


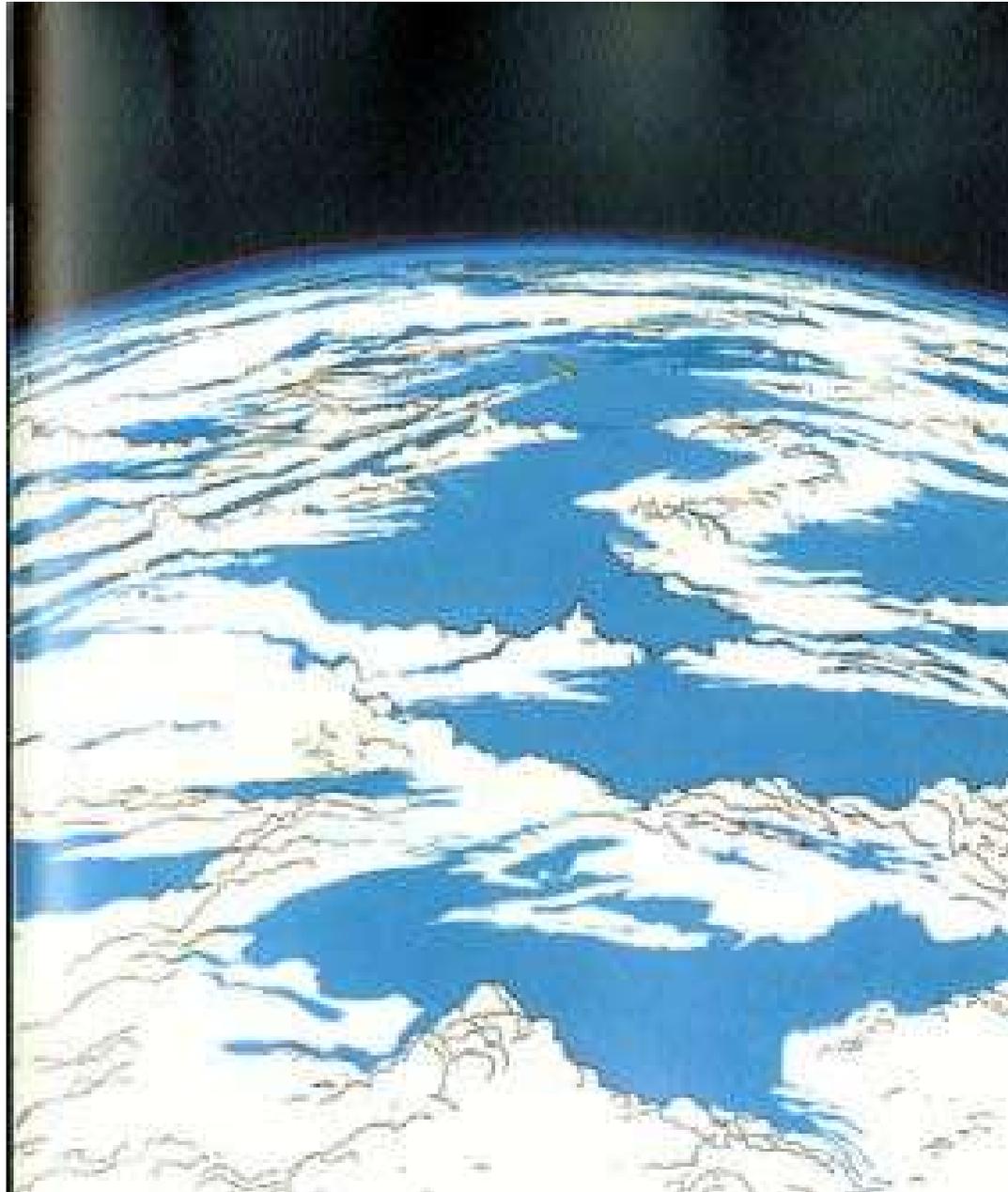












ZOOM

ISTVAN BANYAI

BRINQUE-BOOK



"Para não ser substituído por um robô,
não seja um robô."

—Martha Gabriel

[Linkedin.com/in/claudia-mf-matias](https://www.linkedin.com/in/claudia-mf-matias)
claudia.matias@hospitalveracruz.com.br