



International
Global Centre for Nursing Executives

Elevando a experiência do paciente

Avançando rumo ao cuidado centrado no paciente

Revisitar a ambição do cuidado centrado no paciente

As características do cuidado que os pacientes mais valorizam

Dimensões de cuidado centrado no paciente do Institute of Medicine

- 1 Respeito pelos valores, preferências e necessidades expressados pelo paciente
- 2 Coordenação e integração de cuidados
- 3 Conforto físico
- 4 Informação, comunicação e educação
- 5 Apoio emocional, aliviando o medo e a ansiedade
- 6 Envolvimento da família e amigos

“

Estrutura de aplicação universal

“Sabemos ‘o que é mais importante’ para a maioria dos pacientes a partir de uma combinação de diversos estudos existentes...Uma estrutura genérica pode ser aplicada a um leque de condições e de tratamentos, por exemplo, em geral, as estruturas do Institute of Medicine e de Picker são adequadas para ‘o que mais importa’ para os pacientes em casos agudos e não agudos.”

Robert and Cornwell 2011

Vantagens aparentemente inegáveis

É difícil ignorar os benefícios econômicos desse modelo

Benefícios do cuidado centrado no paciente



Melhor eficiência operacional

- Menor tempo de permanência
- Melhor coordenação de atendimento, planejamento de alta



Retenção da equipe

- Envolvimento da equipe, maior satisfação
- Melhor cultura de enfermagem, trabalho em equipe



Melhores resultados com qualidade e segurança

- Redução de eventos adversos
- Menores taxas de mortalidade
- Aumento da qualidade de vida após a alta



Uso apropriado de recursos

- Diminui a demanda por serviços especializados
- Redução nas taxas de nova internação



Não apenas banalidades

“A elevação de paciente a parceiro não é um título cerimonioso concedido para ele ‘sentir-se bem’, mas tem implicações significativas para a qualidade e segurança do atendimento ao paciente.”

The Joint Commission, 2008

O cuidado humanizado corre risco

A natureza técnica da enfermagem ameaça o cuidado compassivo

Características do contexto da enfermagem

- O aumento da complexidade nas patologias dos pacientes
- Redução do tempo da internação
- Melhor formação e desenvolvimento dos enfermeiros
- Aumento do uso de protocolos
- Aumento da documentação e as tarefas administrativas
- Ampliação da aplicação de tecnologia



Orientação para tarefas e abordagem técnica



Redução do tempo em leito



Tecnologia e cuidados

“Hoje eu acredito que a tecnologia tem sido um grande avanço para a saúde, mas atrevo-me a dizer que com muitos computadores e digitalização, acabamos nos separando do cuidado direto e humano.”

*Chefe da enfermagem
Hospital colombiano*

Satisfação não é suficiente

Cultivando lealdade requer excelência



“

A importância da lealdade

“Para sobreviver no mercado competitivo, as organizações de saúde devem ter clientes fiéis que regressem para a instituição e recomendem os seus serviços a terceiros. Como advogados, estes clientes melhoram a capacidade de sobrevivência do hospital ... Quando se trata da fidelidade do cliente, ‘excelente’ tem um significado diferente. Muitos clientes saem somente satisfeitos e muitas vezes não voltam.”

Otani K,
Journal of Healthcare Management

Enfermagem liderando o caminho para a excelência

A enfermagem tem um papel fundamental na direção do hospital

Fatores que levam os pacientes a classificar sua experiência como “excelente”

Atributo	Quociente de probabilidades
Atenção do pessoal assistencial	3,318
Atenção do pessoal da enfermagem	2,902
Atenção do pessoal médico	1,761
Ingresso	1,627
Habilitação	1,355
Alimentação	1,207

A atenção do pessoal assistencial e de enfermagem é o fator que mais influencia na classificação dos pacientes

“

Um atributo diferenciador

“Um atributo diferenciador... é como a gente identifica em relação a experiência de serviço que um paciente e sua família tem ao consultar no nosso centro.”

*Chefe de enfermagem
Hospital chileno*

O consumismo influencia a indústria da saúde

Os pacientes e familiares buscam participar no cuidado

Novas características dos pacientes e familiares



Desejam estar mais **envolvidos** em seu cuidado



Estão mais **informados** que nunca



Estão mais dispostos a **expressar suas necessidades e opiniões**



Tem **expectativas crescentes**



Buscam pela **personalização do cuidado e serviço**

“

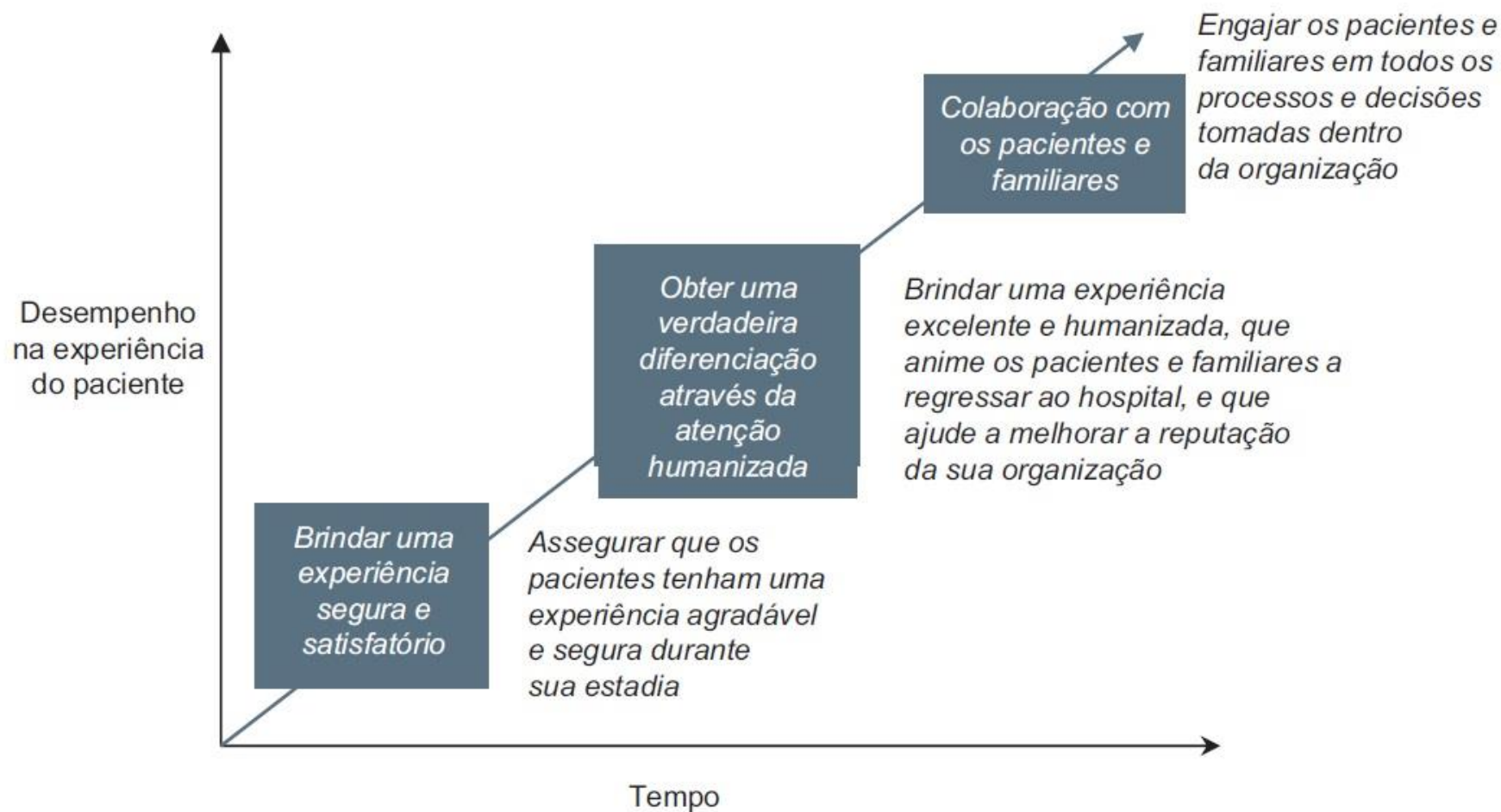
Expectativas muito altas

“Culturalmente, a sociedade é exigente. Para onde quer que vão, exigem qualidade...querem estar satisfeitos tanto com o produto que adquirem como com a atenção que recebem... E não é somente em saúde, mas a todo nível... porque além [dos clientes] estarem mais informados, já não temos um usuário ignorante, dos tempos em que nós éramos os que sabíamos tudo e eles tinham que se subordinar ao que nós dizíamos... este empoderamento do usuário chegou mais rápido que as medidas que preparamos para isto.”

*Chefe de enfermagem
Hospital Chile*

Utilizando a enfermagem para alcançar o próximo nível

Avançando de satisfação, para diferenciação e eventualmente



Elevando a Experiência do Paciente

Cultivar Cuidado Compassivo

I

Estabelecer Expectativas Centradas no Paciente

Nº 1: Código de Conduta Movido pela Equipe

II

Conectar Enfermeiros ao Ponto de Vista do Paciente

Nº 2: Histórias de paciente de alto impacto
 Nº 3: Acompanhamento de experiência fora da enfermaria
 Nº 4: Pôsteres Personalizados para o Paciente

Promover o Envolvimento do Paciente, Família e Consumidor

III

Estruturar Oportunidades para Participação na Beira do Leito

Nº 5: Orientação Abrangente do Paciente
 Nº 6: Plano de Cuidados Diários Centrados no Paciente
 Nº 7: Quadros de Comunicação Bidirecional
 Nº 8: Parceiros de Cuidado ao Paciente
 Nº 9: Equipe de Rápida Resposta Iniciada pela Família
 Nº 10: Mentores de Pares do Paciente e Família

IV

Incorporar Consumidores no Planejamento Organizacional

Nº 11: Consultores de Paciente e Família Incorporados
 Nº 12: Educação do Paciente e-Consultores

Exigindo mudança de tarefa movida ao cuidado centrado no paciente

Focando nas tarefas do dia-a-dia a custo dos cuidados de compaixão

”

Precisando Mudar de Foco

"Precisamos olhar para o nosso pessoal de enfermagem e fazê-los pensar de forma diferente sobre a razão que eles estão aqui. Precisamos que concentrem no seu pensamento e prestação de cuidados em torno do paciente e da família. Na nossa organização, nós somos muito mais dirigidos a tarefa. A enfermeira percebe que é muito mais sobre ela, e como ela vai passar o dia. Acredito que a maior parte do nosso trabalho está mudando essa mentalidade. E, francamente, eu acredito que, se pudéssemos fazer isso, um monte de trabalho e um monte de tarefas que estamos fazendo, provavelmente, nem sequer precisariam de ser feitos. Ou, se o fizerem, nós poderíamos olhar para ele de uma forma muito diferente. "

*Diretor de Enfermagem
Hospital Canadense*

“

As “Coisas Pequenas” Têm Mais Importância

"Você pode vir ao hospital e ter os cirurgiões e enfermeiros mais bem treinados em todo o mundo, e você pode ter os mais recentes implantes de titânio projetados por cientistas da NASA e todo o resto, mas, na verdade, se os funcionários são rudes com você e não estão conscientes de sua dignidade ou abordagens não-verbais... a polidez e cortesia, é a coisa que eles se lembram. Não é o fato de que eles tinham o melhor atendimento e a melhor máquina e o melhor laser... é o fato de que eles não foram tratados com compaixão."

*Chefe Adjunto Executivo / Enfermeira Chefe
NHS Inglaterra Confiança*

Muitas vezes o foco está no paciente, não na pessoa

Percepção do paciente pelo enfermeiro



- Paciente no quarto 182 internado dois dias atrás
- Diagnosticado com pneumonia associada ao respirador
- À espera de diagnóstico por imagem, exames de sangue
- Está irritado hoje; solicitou medicação adicional para a dor duas vezes



Percepção da experiência do paciente



- Paciente nunca foi internado no hospital antes; apreensivo com a internação
- Preocupado com o impacto a longo prazo da cirurgia para sua capacidade de realizar um trabalho fisicamente exigente
- Preocupado em perder casamento da filha em breve

“

Reconhecendo o indivíduo

"A alma para nós é que a bondade, os ingredientes que temos que enfatizar dia a dia para o paciente se sentir que o serviço é humanizado, a atenção é afetuosa e pessoal, para que não sinta-se como mais um paciente, mas como uma pessoa importante, ainda que tenha as mesmas condições que o outro da outra sala, mas com diferentes necessidades."

*Chefe de Enfermagem
Hospital Colombiano*

Designar emoções a experiências melhora a clareza

Ponto representativo



Relato de Ponto Representativo

Ponto: Planejamento de alta

Eu sinto que estou indo para o desconhecido. Eu me sinto vazio e um pouco impotente, pois eu não sei como as pessoas vão me ajudar quando eu for para casa.

Não sei o que me espera. Eu não sei como vai ser a vida. Mal podia esperar para chegar em casa na última vez. Eu me sinto um pouco culpado por tudo isso pode ser culpa minha, porque eu estou aqui de novo. Sinto-me um pouco confuso sobre tudo, muitas coisas pequenas para resolver. Fico acordado na cama à noite pensando em tudo.

O fisioterapeuta me visitou hoje. Eu me senti aliviado quando me disseram que iam ensinar minha filha a me ajudar com a minha terapia. Foi bom saber que eu não teria que fazer isso sozinho.

“

As Emoções Não Podem Ser Contestadas

“Se um paciente diz, me senti triste ou feliz, você não pode contestar, porque é assim que realmente ele se sentiu. Então, é uma ferramenta de mudança muito poderosa.”

Enfermeiro responsável, NHS Lothian

Visibilidade Limitada do Cuidador em Ocorrências Fora da Enfermagem

Percepção do Enfermeiro do Cuidado ao Paciente e Experiência Geral do Paciente na Enfermaria Oncológica do Goulet Hospital¹



Conhecer os pacientes

Pôster "Getting to Know You" na UCLA

Getting to know:

(Patient name here)

- I prefer to be called: _____
- I grew up in: _____
- My former occupation was: _____
- At home I live with: _____
- My interests include: _____
- On t.v., I like to watch: _____
- My goals after hospitalization are: _____

SIU/UPC 2009-2010
Note: You are welcome to take this sheet with you upon leaving the room, but please leave the plastic frame with us.

Campos designados personalizam o paciente capturando a família, de onde ele vem, passatempos, preferências

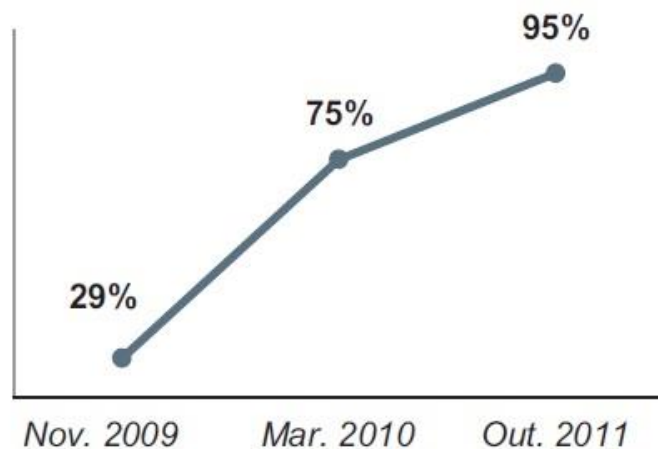
A colocação de destaque perto da beira do leito do paciente serve como início de conversa para os cuidadores

O pôster acompanha o paciente durante sua permanência no hospital proporcionando uma sensação de continuidade, conforto

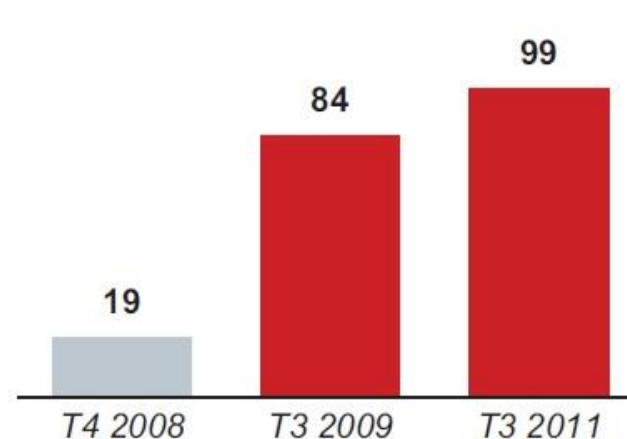
O conteúdo do pôster informa o plano de cuidados, destacando os objetivos do paciente após a internação

Realizar retornos dos pôsteres dos pacientes na UCLA

Porcentagem de pacientes que preencheram os pôsteres "Getting to Know You" na UTI¹



Posição em termos de percentual de segurança e confiança do paciente nos enfermeiros da UTI



Um líder reconhecido na indústria

89

Percentil para pontuação geral de satisfação do paciente

M

Hospital reconhecido como referência



Vencedor do Prêmio² "Futuro da Liderança em Enfermagem"

1) Medida por auditorias mensais realizados pelo Conselho Prática Ward.

2) Concedido pelo Advisory Board Talent Development.

Guia de implantação do pôster do paciente



Resumo das principais dicas de implantação do pôster personalizado para o paciente

- Garantir a adoção ampla da iniciativa pela equipe informando diretamente os benefícios dos pôsteres; considerar fazer a própria equipe preencher o pôster para demonstrar o poder da iniciativa
- Incentivar a adesão permanente pela equipe acompanhando regularmente o preenchimento do pôster conclusão, informando a equipe sobre os benefícios dos pôsteres para pacientes e familiares
- Envolver a equipe na criação de conteúdo e concepção do pôster; incorporar campos que capturem informação importante sobre o paciente que, muitas vezes, é ignorada
- Permitir que o paciente e familiares levem o pôster com eles durante a permanência do paciente e após a alta
- Fornecer pôsteres para as famílias preencherem como atividade na sala de espera
- Use criação do pôster para identificar potenciais barreiras ao engajamento do paciente e as oportunidades de educação e treinamento.
- Melhorar o conforto do paciente e da família com a iniciativa, afirmando claramente que toda a informação é opcional
- Lembre-se de incentivar o pessoal a compartilhar um pouco de si para criar essa conexão interpessoal
- Colocar os pôsteres onde podem claramente ser vistos por todos os cuidadores ao entrar no quarto do paciente, incentivar os cuidadores a usar os pôsteres como conversa inicial com pacientes e familiares