

TOP SER HUMANO 2019
HOSPITAL SÃO LUCAS DA PUCRS

A Qmentum
é nossa!

Segurança do
Paciente em

Pit Stop das
ROP's em ação!

PIT STOP DAS ROP's: CIRCUITO DO CONHECIMENTO
UMA NOVA ABORDAGEM DE CAPACITAÇÃO

DAIANE MORIM NOVO WOLK
MATHEUS ROCHA WECKI
JENIFFER CAETANO
SABRINE ILHA SALVADOR
SIMONE SLEIMON VENTURA



**HOSPITAL
SÃO LUCAS
DA PUCRS**

SUMÁRIO

1. RESUMO	3
2. OBJETIVO DO CASE	4
3. INTRODUÇÃO	4
4. DESENVOLVIMENTO	6
5. RESULTADOS	21
6. CONCLUSÃO	25
7. REFERÊNCIAS	26
8. INFORMAÇÕES DOS AUTORES	27

Regulamento

1) A PROMOÇÃO PIT STOP DAS ROP'S é destinada aos colaboradores celetistas (contratação CLT), Residentes e Estagiários (Contrato de Estágio) do Hospital São Lucas da PUCRS (HSL) e tem por objetivo incentivar a divulgação Organizacional Obrigatória;

2) A Promoção terá lançamento oficial no dia 24/09/2018, e as ações ocorrerão nos seguintes períodos:

- a. De 19/10 a 03/10, das 9h às 21h.
- b. De 22/10 a 26/10, das 9h às 21h.
- c. De 12/11 a 16/11, das 9h às 21h.
- d. De 10/12 a 14/12, das 9h às 21h.

3) Todos os colaboradores que participarem do "PIT STOP DAS ROP'S" e tiverem seus guias de bolso validados e poderão participar do "SORTEIO PIT STOP DAS ROP'S", depositando-o na urna do sorteio.

4) Os Cupons da sorteio serão fornecidos aos participantes que cumprirem com o seguinte pré-requisito:

a. Apresentar o guia de bolso validado em todas as 5 paradas (estações) no mesmo guia de bolso, não sendo aceito

5) Não serão validados guias em casos de atestados, férias ou licenças.

6) Serão sorteadas as seguintes itens que foram doados por parceiros:

- a. Prêmio nº 1: Um Notebook com Mouse.
- b. Prêmio nº 2: Uma TV de LED de 32 polegadas.
- c. Prêmio nº 3: Uma TV de LED de 32 polegadas.
- d. Prêmio nº 4: Uma Cafeteira 3 Corações.
- e. Prêmio nº 5: Um Edredom de solteiro.
- f. Prêmio nº 6: Um ingresso duplo para o passeio de Maria Fumaça.
- g. Prêmio nº 7: Um ingresso duplo para o passeio de Maria Fumaça.
- h. Prêmio nº 8: Um almoço com bebida para duas pessoas no Restaurante Panorama Gastronômico.
- i. Prêmio nº 9: Um almoço com bebida para duas pessoas no Restaurante Panorama Gastronômico.
- j. Prêmio nº 10: Um almoço com bebida para duas pessoas no Restaurante Panorama Gastronômico.
- k. Prêmio nº 11: Um almoço com bebida para duas pessoas no Restaurante Panorama Gastronômico.
- l. Prêmio nº 12: Um almoço com bebida para duas pessoas no Restaurante Panorama Gastronômico.

7) Os prêmios serão sorteados somente entre os PARTICIPANTES que estiverem com o seu contrato de trabalho ATIVO e estiverem de férias durante a promoção terão suas participações automaticamente excluídas NO MOMENTO DO SORTEIO.

8) O sorteio ocorrerá no dia 18 de dezembro de 2018, durante a celebração de final de ano que ocorrerá no Anfiteatro.

9) A promoção será divulgada internamente por:

- a. Cartazes.
- b. Internet.
- c. Comunicados por e-mail marketing.
- d. Abordagem direta durante as estações do PIT STOP DAS ROP'S.
- e. Banner físico no espaço em que será realizado o PIT STOP DAS ROP'S.

10) O HSL reserva-se o direito de fazer uso da imagem e da voz dos premiados na promoção, sem qualquer ônus adicional.

11) Todos os participantes da Promoção declaram-se cientes da presente regulamento, concordando com todos os seus termos e condições.

12) Eventuais dúvidas quanto ao regulamento, bem como a qualquer evento decorrente da presente promoção, serão resolvidas pelo HSL, as quais deliberarão, por maioria de votos, com decisão soberana e irrecorrível.



HOSPITAL
SÃO LUCAS
DA PUCRS

1. RESUMO

O cuidado centrado no paciente é um dos nossos principais objetivos institucionais e foi evidenciado durante o ano de 2018 através da disseminação e do fortalecimento de um novo modelo assistencial.

Com o propósito de planejar e implementar uma proposta que reforçasse a importância desse novo modelo, foram realizados diversos encontros e movimentos de escuta, com o objetivo de desenhar e planejar soluções que atendessem às necessidades de nossos colaboradores.

Através de uma abordagem inovadora e colaborativa, reuniu-se uma equipe interdisciplinar, composta por profissionais da comunicação (jornalistas, relações públicas e publicitários) e da saúde (médicos, enfermeiros, técnicos, nutricionistas, psicólogos e farmacêuticos). O grande desafio desse grupo era desenvolver uma ação que reunisse todos os colaboradores em um circuito didático, que permitisse o compartilhamento dos conhecimentos teóricos e práticos por meio de atividades lúdicas atreladas a uma experiência inovadora.

Durante o processo de desenvolvimento das atividades, entendemos que, além de compartilhar o conhecimento, era necessário proporcionar uma oportunidade de mudança de comportamento, para que a organização aprendesse junto. Como consequência de movimentos de escuta e construções colaborativas, realizamos paradas programadas do Pit Stop das ROPS, nas quais foram capacitados 71% dos colaboradores e corpo clínico ativos.



2. OBJETIVO DO CASE

Apresentar os esforços empenhados pela instituição na disseminação da cultura de segurança do paciente, visando aprimorar a eficiência no atendimento, facilitando o fluxo de informações entre as equipes, reduzindo desperdícios, aumentando a produtividade dos profissionais, buscando, sempre, a posição de referência e excelência da instituição hospitalar.

Com a realização de atividades lúdicas, ações criativas e de baixo custo, a instituição atingiu o seu propósito de atrair e envolver espontaneamente o seu público interno para participarem da dinâmica “Pit Stop das ROP’s – Circuito do Conhecimento”, apresentada por meio da capacitação, treinamento e fortalecimento das Práticas Organizacionais Obrigatórias (ROPS¹).

3. INTRODUÇÃO

Fundado em 1976 pela União Brasileira de Educação e Assistência, sociedade civil do Instituto dos Irmãos Maristas da Província Brasil Sul-Amazônia, o Hospital São Lucas da PUCRS (HSL) é uma organização filantrópica, destinada ao atendimento de pacientes provenientes do Sistema Único de Saúde (SUS), de convênios e particulares. No ano de 2018, um total de 57,9% das internações foram designadas para pacientes oriundos do SUS.

Com uma estrutura completa para atuar na promoção da saúde da população, o HSL é reconhecido por sua atuação de excelência em assistência, ensino e pesquisa, atrelada à inovação em busca da

¹ROP'S São práticas organizacionais obrigatórias, respaldadas em evidências, que tratam de áreas de alta prioridade, fundamentais para a qualidade e segurança do paciente, e que buscam minimizar os riscos.

sua gestão autossustentável. Além disso, conta com um corpo clínico, técnico e docente de alta qualidade, que trabalha de forma integrada com os 2.900 colaboradores da instituição.

Procurando se manter atualizado para seguir oferecendo o melhor atendimento à população, em 2018, o Hospital São Lucas da PUCRS estabeleceu um novo modelo assistencial. A iniciativa busca promover uma assistência integral e segura para os pacientes e suas famílias. Isso pressupõe excelência em todas as etapas, incluindo a estrutura ambiental, tecnológica e humana (equipe multidisciplinar). A interdisciplinaridade mobiliza diferentes saberes necessários para a assistência integral, requerendo de cada profissional o desenvolvimento de atitudes e cuidado colaborativo, tendo como propósito central e comum a todos a pessoa a ser cuidada e sua família. O modelo conta com seis premissas norteadoras, que devem servir de base para a nossa atuação: Foco no paciente e na família, Acolhimento, Equipe interdisciplinar, Cultura de segurança, Atitude e Transparência.

Para implantar esse novo padrão de assistência e importante projeto que vai ao encontro da nova filosofia institucional, a estrutura organizacional foi redesenhada, buscando deixar claros os papéis e responsabilidades de cada área e garantir a sustentabilidade do HSL. Além disso, o Hospital reconfigurou o seu quadro funcional e nomeou um novo Comitê Gestor.

Segundo Mohrman & Mohrman (1995 citados por GORESKE, 2007), utilizado como referência na implantação do modelo atual, sustenta que:

“O importante para a sobrevivência das organizações é que estas se tornem aprendizes eficientes e que sejam capazes de se adaptar à rápida alteração de condições em seu ambiente, gerando a inovação que lhes dará vantagem competitiva, permitindo, assim, sua sobrevivência” (MOHRMAN & MORHMAN, 1995 apud GORESKE, 2007, p. 2).

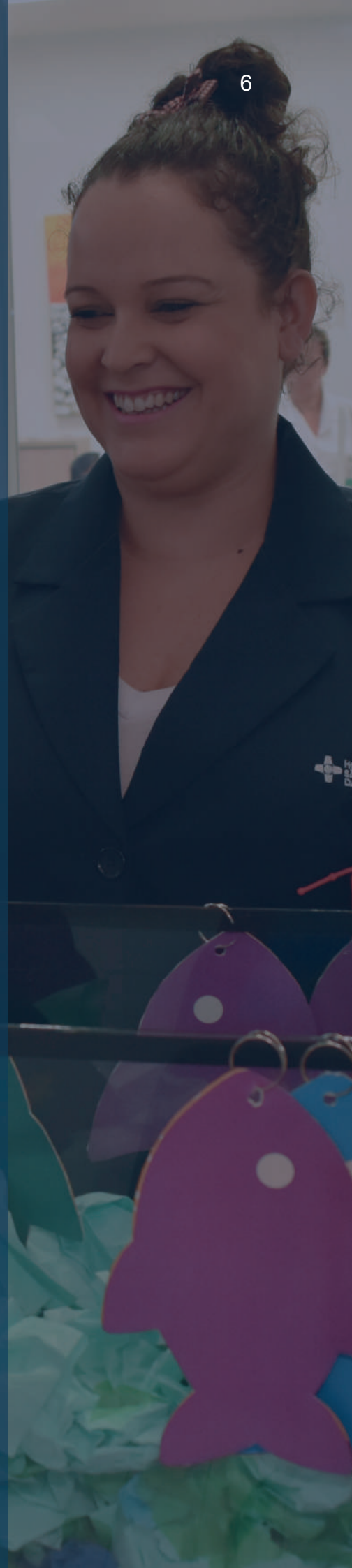


Essa importante etapa de revisão está intimamente conectada com a busca contínua pela qualidade, essencial para todas as instituições, por isso, nesse processo de reorganização, o HSL aderiu à metodologia canadense Qmentum Internacional, que traz uma visão de assistência voltada para o cuidado centrado no paciente. O modelo integra as melhores práticas aprovadas e adotadas internacionalmente para garantir a segurança e a excelência na assistência. Para isso, baseia-se nas práticas organizacionais obrigatórias: as ROPs. Respaladas em evidências que tratam de áreas de alta prioridade, centrais para a qualidade, elas devem ser instituídas para aumentar a segurança do paciente e minimizar riscos.

No total, são 31 ROP's que, por englobarem conhecimentos e prática que perpassam todas as áreas da Instituição, devem ser conhecidas por todos os profissionais do Hospital. Para atingir todo esse público, difundindo as informações necessárias de forma clara, educativa, em um curto período de tempo, foi implantada uma campanha de disseminação que culminou com um evento especial: o PIT Stop das ROPs. A atividade mesclou a capacitação dos colaboradores sobre importantes temas com uma dinâmica mais leve e divertida, utilizando um formato de jogo para atrair o público e gerar maior engajamento.

4. DESENVOLVIMENTO

No HSL, a área de Desenvolvimento Organizacional é incumbida por traçar estratégias para melhor compreensão da distribuição de responsabilidades e atuações no sistema organizacional. Seu objetivo é o comprometimento e a qualificação dos colaboradores junto aos preceitos estratégicos institucionais.



Esse trabalho de capacitação do público interno é essencial em todos os ambientes profissionais. Com as constantes alterações do mercado e da dinâmica funcional, a qualificação e desenvolvimento profissional, aos poucos, tornam-se obsoletas, sendo imprescindível o investimento específico no sistema estratégico. Além disso, através dessas ações, é possível alcançar mais do que somente a disseminação de informações e processos relevantes, como também a construção de uma cultura organizacional fortalecida e coesa.

Assim, segundo Chiavenato (2001 citado por GORESKE, 2007, p. 7), reitera que:

“A única maneira viável de mudar uma organização é mudar a sua cultura, isto é, os sistemas dentro dos quais as pessoas vivem e trabalham. As organizações precisam renovar-se e revitalizar-se para que possam sobreviver e se desenvolver em um mundo mutável. E isso requer mudar a cultura organizacional. Assim, todo processo de mudança organizacional deve levar em consideração aspectos da organização informal”. (CHIAVENATO, 2001 apud por GORESKE, 2007, p. 7).

É a partir da necessidade de capacitar todos os colaboradores e o corpo clínico que surge esse projeto. Trazida pelo Núcleo de Qualidade e Segurança da Instituição para a equipe da Assessoria de Comunicação e Marketing e do Desenvolvimento Organizacional, a demanda era difundir, dentro do Hospital, as 31 práticas organizacionais obrigatórias. Conhecidas como ROP's, elas são divididas em seis subáreas (Cultura de Segurança, Comunicação, Uso de Medicamentos, Ambiente de Trabalho, Prevenção e Controle



de Infecção e Avaliação de Risco) que atingem processos os quais trazem impacto para todos os membros do HSL.

Na busca por uma metodologia que contemplasse nossas principais premissas e recursos disponíveis para a elaboração das ações que seriam implantadas, deparamo-nos com duas técnicas que possibilitaram essa realização: o *Design Thinking* e a Cocriação. Ambas apresentam o ser humano como centro das atenções (BROWN, 2010), o que dialoga com nosso modelo assistencial implementado e, assim, incentiva a mudança de cultura.

Com uma proposta centralizada no ser humano, o *Design Thinking* “se baseia em nossa capacidade de ser intuitivos, reconhecer padrões, desenvolver ideias que tenham significado emocional além do funcional, nos expressar em mídias além de palavras ou símbolos” (BROWN, 2010, p. 4). Devido à natureza exploratória do *design thinking*, não é possível definir uma forma correta para percorrer esse processo, existem pontos de referência ao longo do caminho, os quais servem como “um sistema de espaços que se sobrepõe do que como uma sequência de passos ordenados” (BROWN, 2010, p. 16), são eles: inspiração, idealização e implementação. Essa proposta metodológica, portanto, orientou a organização das nossas reuniões de trabalho, quanto ao desenvolvimento das ações.

A partir dessa metodologia, a equipe multiprofissional, formada para estabelecer os melhores formatos para a disseminação das novas informações e processos, que impactariam de forma direta na assistência prestada ao paciente, elaborou uma solução interativa e dinâmica, capaz de gerar envolvimento ao mesmo tempo em que reforçava e distribuía o conhecimento necessário. Assim surgiu a campanha *Juntos Acreditamos*, que culminou em seu principal evento: o ***Pit Stop das Rops***.



A campanha

O primeiro passo da campanha foi a elaboração de um conceito capaz de causar identificação e promover uma mobilização entre os públicos. Com a mensagem principal **Juntos Acreditamos²**, o objetivo era apresentar uma ideia de união entre as áreas para alcançar uma meta real e possível, a Acreditação Internacional. Essa necessidade de integração e participação de todos os setores também foi reforçada pela representação gráfica dos materiais, com a seleção de personagens que, além de identificar as seis áreas da cultura de segurança do paciente, evidenciavam a diversidade de nossos profissionais.



Em seguida, ocorreu a identificação dos melhores métodos para atingir os públicos-alvo da iniciativa, todos os colaboradores e médicos do corpo clínico. Já que a atividade hospitalar é

²O termo “Juntos” é um desdobramento da campanha institucional da Rede Marista (nossa mantenedora) que objetiva reforçar o conceito de rede e união de seus empreendimentos.

extremamente dinâmica, e grande parte da equipe tem pouco ou nenhum acesso a computadores, foi necessário buscar diferentes meios para alcançar todos de forma efetiva. Para atingir essa ambiciosa meta, o Hospital foi coberto pelas ROPs com as informações sobre o tema distribuídas nas mesas do refeitório, nos elevadores de serviço, em totens espalhados nos postos de enfermagem de todos os andares, nas telas de computadores e testeiras dos computadores, e em e-mails encaminhados periodicamente.



Painel na entrada dos colaboradores



Adesivagem das mesas do restaurante dos colaboradores



Totens Itinerantes

Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



Wallpaper e testeira para monitores

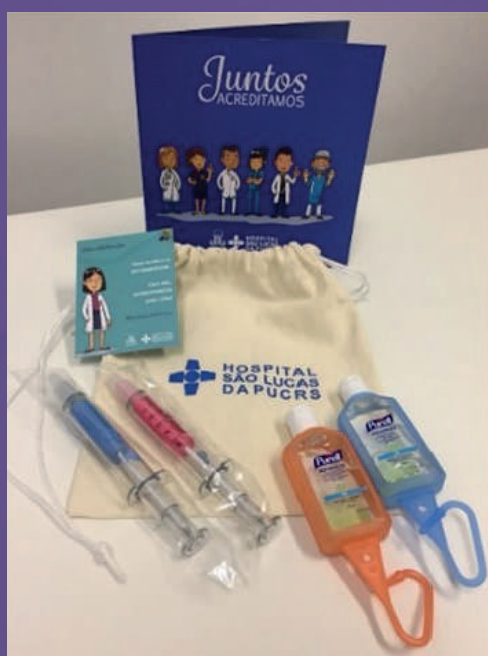


E-mail marketing

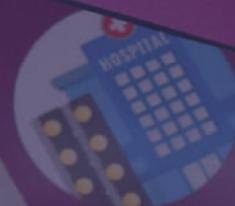
Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



Além disso, para iniciar a campanha, foi promovido um evento especial para todos os membros do hospital. Esse encontro, teve como principal objetivo sensibilizar nossos colaboradores sobre a importância das ROPs e apresentar a eles os principais passos da Acreditação Internacional Qmentum. Junto a essa iniciativa, foram distribuídos kits educacionais aos nossos colaboradores que reforçavam o nosso compromisso com a segurança do paciente, o foco do novo modelo assistencial. Esse kit foi pensado para que ele tivesse uma simbologia que dialogasse com o momento vivido na instituição. Assim, ele foi composto por cinco itens que apresentavam significados próprios: um saquinho de algodão cru, para que todos os adornos fossem guardados antes de entrar em contato com algum paciente – como preconiza a NR32; uma caneta esferográfica e marca texto em formato de seringa, que reforçava a importância da prescrição de medicamentos realizada de forma correta, para o paciente certo, pela via correta; um álcool gel com suporte para crachá, lembrando-nos sobre a higiene de mãos e o controle de infecções sempre; e um folder explicativo sobre a acreditação e todas as 31 ROPs.



Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança





Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



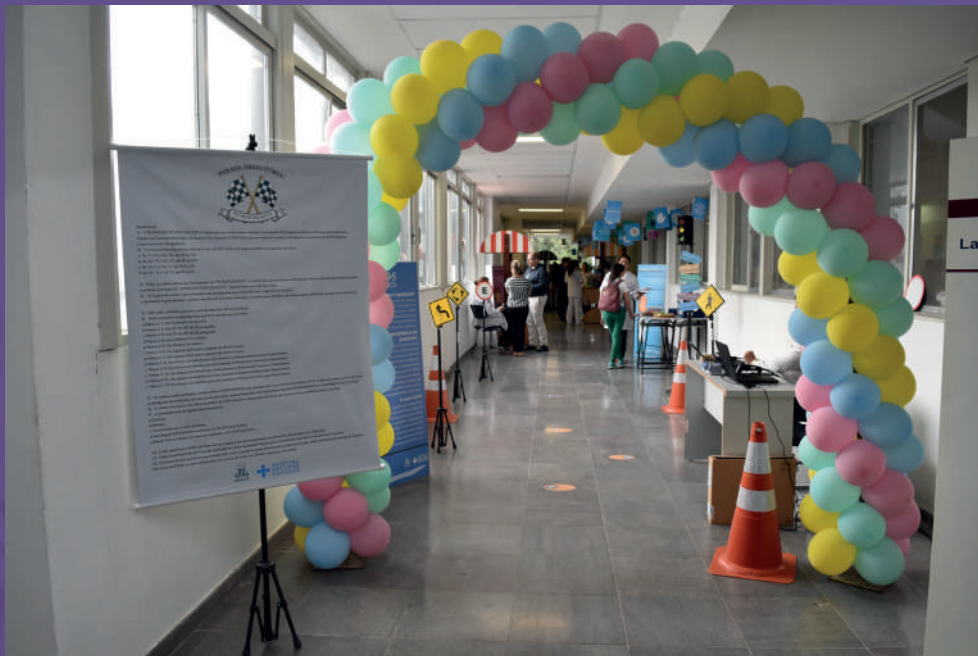


Essas iniciativas serviram como introdução para a ação final da campanha, o Pit Stop das Rops. A ideia era capacitar os colaboradores utilizando atividades lúdicas e um ambiente interativo. Dessa forma, a partir dos desdobramentos do Manual da Acreditação Internacional Qmentum, foi elaborado um circuito pré-definido, em que cada estação abordava áreas de alta prioridade para a qualidade

Papel do Paciente e da Família na Segurança

e a segurança do Hospital, representando um conjunto de ROPs (Práticas Organizacionais Obrigatórias), prática que é definida pela Acreditação Canadense como essencial para o aumento da segurança do paciente.

Além da preocupação com um cenário do treinamento que remetesse a imagem real de um Pit Stop (com cones, sinalleiras, placas de identificação etc), também foi pensada a necessidade de adequar o tempo da capacitação à realidade funcional. Para tanto, foi imprescindível a aplicação de uma estratégia criada para adaptar a participação dos colaboradores sem afetar o andamento normal do Hospital. Com isso, para facilitar e aumentar a adesão, o circuito poderia ser interrompido e retomado em outro dia sem perder a sua validade.



Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



Cartilha entregue na entrada do Pit Stop



Parada 1 – Avaliação de Riscos - Atividade: perguntas e respostas



Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



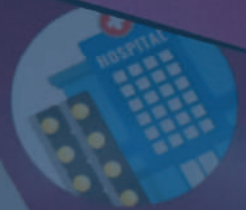
Parada 2 – Comunicação - Atividade: Quem sou eu?



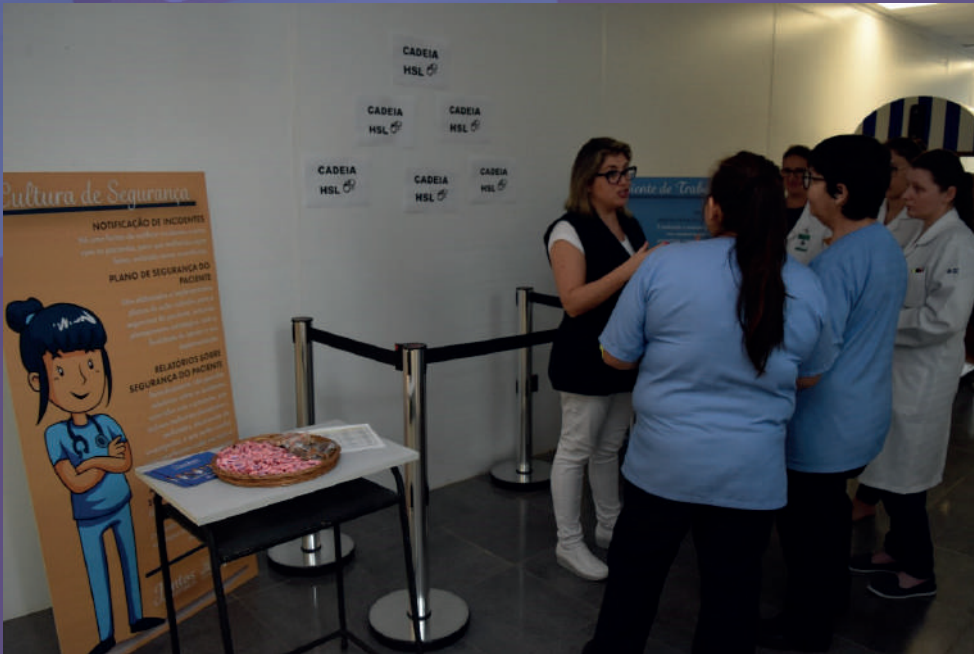
Parada 3 – Uso de Medicamentos - Atividade: Pescaria



Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



Parada 4 – Cultura de Segurança + Ambiente de Trabalho - Atividade: Cadeia



Parada 5 – Prevenção e Controle de Infecção - Atividade: Tiro ao Alvo/Verdadeiro ou Falso



Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança





Diariamente, as organizações buscam integrar os colaboradores à sua cultura através de treinamentos internos, mas, para que esses possam desempenhar com maior eficiência suas atividades, é necessário treiná-los de acordo com a filosofia da Instituição. O objetivo, por isso, foi oferecer uma metodologia capaz de não somente treinar os colaboradores, mas também motivá-los e engajá-los nesse objetivo institucional através de uma ação criada especialmente para eles. Segundo Martins (2013):

“Compreende-se cada vez mais a necessidade de personalizar ao máximo o treinamento, quase que para cada pessoa, pois cada um tem uma forma diferente de aprender. Nisso está o desafio dos consultores internos das empresas para desenvolver capacitações eficazes, aos moldes da Educação Corporativa para se atingir a excelência desejada” (MARTINS, 2013, p. 7).

Nesse sentido, o desafio estava em proporcionar uma atividade atrativa aos diversos níveis de conhecimentos técnicos que existem em uma instituição hospitalar de grande porte.

Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



O desafio de proporcionar uma atividade atrativa aos diversos níveis de conhecimentos técnicos que existem em uma instituição hospitalar de grande porte foi alcançado após a compilação de diversos formatos defendidos pelos autores acima.

Foram determinantes para a aplicação do projeto, princípios da “sociedade da experimentação”, em que os consumidores não perguntam *“o que eu quero ter que ainda não tenho?”*, mas questionam *“o que eu quero experimentar que ainda não experimentei?”*. Enfim, ao invés de oferecer recursos extrínsecos para engajar os colaboradores, foram disponibilizados instrumentos de reconhecimento para possibilitar a noção do seu próprio valor, o propósito de sua missão e o sentimento dos pacientes com relação ao trabalho prestado.

Para a participação mais efetiva dos colaboradores nas mudanças organizacionais, os mesmos devem estar treinados, participando efetivamente e qualificados para atingir as metas institucionais. Para Fernandes (1996), constituindo-se, também, esse um grande desafio, pois não se tem notícia de uma empresa competitiva com um quadro funcional mal qualificado, insatisfeito e desmobilizado.

5. RESULTADOS

Durante dez dias divididos em duas edições (de 1º a 5 de outubro e de 12 a 16 de novembro), das 9h às 21h, o Hospital realizou o “PITSTOP das ROPs” e capacitou 71% do seu quadro efetivo de colaboradores, atingindo 2.041 pessoas em número absoluto. As presenças foram computadas através do crachá institucional,



utilizando--se o mesmo recurso tecnológico usado para o registro do ponto (Apdata). Mesmo não tendo 100% de seus colaboradores passado pelo circuito, a instituição teve sua mensagem disseminada a todos, pois cada um que realizava a atividade se tornava um multiplicador de nossa proposta, levando a sua unidade de atuação os aprendizados.

Quando abordamos creditações hospitalares, para muitos, falamos única e diretamente com a parte assistencial, pois incluem critérios que dizem respeito apenas ao cuidado com o paciente. No Hospital São Lucas da PUCRS, discordamos desse senso comum. O cuidado e a segurança de nossos pacientes dependem de todos, por isso não abrimos mãos de capacitar todas as áreas da instituição na sua integralidade.

Áreas de atuação (estatística de aderência dos setores):

SETOR	PARTICIPARAM	TOTAL COLABORADORES	%
ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	15,00	17,00	75%
ADMISSÃO PACIENTES SUS	8,00	10,00	66,67%
ADM.PACIENTES CONV/PART	20,00	22,00	86,96%
ALMOXARIFADO E FARMÁCIA	51,00	146,00	28,42%
ALOJAMENTO CONJUNTO	12,00	26,00	36,36%
AMBULATÓRIOS CONJUNTOS	35,00	51,00	58,06%
ASSESSORIA DE COMUNICACAO E MARKETING	1,00	4,00	25%
AUDITORIA DE GLOSAS	6,00	11,00	50%
BANCO DE SANGUE	27,00	32,00	67,5%
BIBLIOTECA CENTRAL/SERVICOS	1,00	49,00	1,85%
CALDEIRAS	3,00	4,00	60%
CARDIOPUC	6,00	6,00	100%
CENTRAL ESTERILIZ (AÇÃO??) DE MATERIAS	33,00	40,00	73,33%
CENTRAL AR-CONDICIONADO	8,00	9,00	88,89%
CENTRAL DE AUTORIZAÇÕES	2,00	11,00	14,29%
CENTRAL DE CADASTROS	2,00	5,00	40%
CENTRO CIRÚRGICO	119,00	132,00	77,27%
CENTRO CIRÚRGICO C (E??) CLÍNICO	13,00	15,00	77,78%
CENTRO DE REABILITAÇÃO	10,00	37,00	26,32%
CENTRO OBSTÉTRICO	42,00	55,00	73,68%
CENTRO ULTRASSONOGRRAFIA HSL	21,00	22,00	88%
CIDAPE-DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	3,00	12,00	18,75%
CIDAPE-PROM. INTEGR. DE ENSINO	1,00	2,00	33,33%
CIDAPE-PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	4,00	7,00	36,36%
COMISSÃO CONTROLE DE INFECÇÃO	5,00	9,00	50%
CONTABILIDADE	5,00	9,00	45,45%
COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM	11,00	13,00	78,57%
COPA DO 3 ° ANDAR	10,00	12,00	83,33%
COPA DO 5 ° ANDAR	9,00	12,00	56,25%

Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança

COPA DO 6 ° ANDAR	7,00	12,00	47,37%
COPA DO 7 ° ANDAR	5,00	9,00	46,15%
COPA DO 8 ° ANDAR	6,00	7,00	50%
COPA DO 9 ° ANDAR	4,00	10,00	33,33%
COREME	2,00	52,00	2,22%
DENSITOMETRIA ÓSSEA	5,00	5,00	100%
DIREÇÃO	15,00	29,00	50%
E E G-ELETROENCEFALOGRAFIA	9,00	12,00	75%
ECD-SECRETARIA GERAL	1,00	91,00	1,05%
EC-SECRETARIA GERAL	1,00	143,00	,66%
ECS-SECRETARIA GERAL	3,00	249,00	1,17%
ED-SEC GRAD P11	1,00	134,00	1,2%
EH-SEC GRAD P15	1,00	30,00	3,03%
EH-SECRETARIA DE GRADUAÇÃO	3,00	222,00	1,33%
EM-SEC GRAD-P60	5,00	161,00	3,03%
EM-SECRETARIA GERAL P60	1,00	9,00	11,11%
ENDOSCOPIA	18,00	21,00	78,26%
ENG BIOMÉDICA LABOR MECÂNICA	8,00	11,00	72,73%
ENG SEGURANÇA DO TRABALHO	10,00	11,00	76,92%
ENSAIOS CLÍNICOS	3,00	14,00	21,43%
EN-SEC GRAD-P50	1,00	98,00	,93%
EP-LAB FABRICAÇÃO-LABFAB	1,00	3,00	33,33%
EP-LAB MECÂNICA DOS SOLOS-LMS	1,00	1,00	100%
EP-SECRETARIA GERAL	2,00	227,00	,86%
FATURAMENTO SUS	9,00	20,00	37,5%
FATURAMENTO CONV/PARTICULAR	26,00	53,00	39,39%
FISIATRIA	1,00	2,00	5,26%
FUNÇÃO PULMONAR	1,00	2,00	50%
GEOPE-SSO-JARDINAGEM	1,00	13,00	6,25%
GEOPE-SSO-LIMPEZA	2,00	186,00	1,28%
GEOPE-SSO-VIGILÂNCIA	1,00	131,00	,65%
GEPES-SESMT	1,00	16,00	6,25%
GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO	1,00	1,00	100%
GESTÃO COMERCIAL	3,00	5,00	50%
GTIT-SETOR DE SISTEMAS	1,00	28,00	3,33%
HEMODIÁLISE	28,00	32,00	77,78%
HEMODINÂMICA	28,00	36,00	54,72%
HIGIENIZAÇÃO	81,00	163,00	29,67%
INFORMÁTICA DESENVOLVIMENTO	6,00	15,00	40%
INFORMÁTICA SUPORTE/MANUTENÇÃO	2,00	9,00	22,22%
INTERNAÇÃO PEDIÁTRICA	32,00	43,00	59,26%
INTERNAÇÃO PSIQUIÁTRIA	6,00	12,00	35,29%
INTERNAÇÃO 6º ANDAR NORTE	24,00	56,00	29,63%
INTERNAÇÃO 6º ANDAR SUL	32,00	55,00	49,23%
INTERNAÇÃO 7º ANDAR NORTE	26,00	40,00	42,62%
INTERNAÇÃO 7º ANDAR SUL	40,00	58,00	57,14%
INTERNAÇÃO 8º ANDAR NORTE	67,00	79,00	66,36%
INTERNAÇÃO 9º ANDAR NORTE	48,00	62,00	68,49%
LABORAT. PATOLOGIA CLÍNICA	57,00	83,00	65,17%
LABORAT. ANATOMIA PATOLÓGICA	8,00	17,00	38,1%
LACTÁRIO	9,00	15,00	50%
LAVANDERIA	16,00	20,00	47,22%
LITOTRIPSIA	1,00	3,00	33,33%
MAMOGRAFIA	4,00	5,00	66,67%
MANUTENÇÃO GERAL	7,00	13,00	38,89%
MANUTENÇÃO PÁTIOS E JARDINS	2,00	6,00	25%
MANUTENÇÃO PREDIAL	24,00	36,00	50%
MEDICINA NUCLEAR	14,00	17,00	78,95%
MÉDICO DO TRABALHO	6,00	8,00	66,67%
NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE	5,00	5,00	83,33%
ORGANIZAÇÃO PROCURA DE ÓRGÃOS	3,00	3,00	100%
OUVIDORIA	2,00	3,00	66,67%
PASTORAL DA SAÚDE (CAPELA)	4,00	5,00	66,67%
PLANTÃO MÉDICO EMERG. CLÍNICA	3,00	33,00	8,82%
PLANTÃO MÉDICO SALA RECUPER.	2,00	16,00	10,53%
PLANTÃO MÉDICO UTC	1,00	8,00	12,5%
PLANTÃO MÉDICO UTI GERAL	1,00	16,00	6,25%
PLANTÃO MÉDICO UTI NEO	1,00	10,00	9,09%
POSTO COLETA LAB. CENT. CLÍNICO	16,00	18,00	84,21%
PROAF-SETOR DE COMPRAS	1,00	25,00	4%
PROEX-PROJETOS CULTURAIS-IC	1,00	8,00	12,5%
PROGRAD-DIRETORIA DE GRADUAÇÃO	1,00	7,00	14,29%

Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



PRONTOPUC CONSULTÓRIOS	21,00	28,00	55,26%
PRONTOSUS CONSULTÓRIOS	3,00	4,00	42,86%
QUIMIOTERAPIA	15,00	21,00	68,18%
RADIOLOGIA-RX	36,00	54,00	55,22%
RADIOTERAPIA	9,00	34,00	23,68%
RECEPÇÕES	31,00	43,00	68,89%
REITORIA-GABINETE	1,00	10,00	10%
RESIDÊNCIA MS	5,00	180,00	2,78%
RESIDÊNCIA PREMUS	6,00	18,00	33,33%
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA - CDI	14,00	19,00	60,87%
RESTAURANTE	16,00	28,00	36,36%
SADIFE - SECRETARIA	2,00	2,00	100%
SALA DE RECUPERAÇÃO	42,00	50,00	76,79%
SAME-ARQUIVO MÉDICO	11,00	12,00	73,33%
SECRETARIA SUPER DE ENFERMAGEM	20,00	23,00	74,07%
SEGURANÇA PATRIMONIAL	8,00	22,00	28,57%
SERVIÇO CLÍNICA MÉDICA	1,00	4,00	25%
SERVIÇO DE CIRURGIA	1,00	1,00	100%
SERVIÇO DE FISIOTERAPIA	28,00	38,00	71,79%
SERVIÇO DE INFECTOLOGIA	1,00	1,00	100%
SERVIÇO DE PASTORAL E SOLIDARIEDADE	2,00	2,00	100%
SERVIÇO DE PEDIATRIA	1,00	1,00	100%
SERVIÇO DE PSICOLOGIA - HSL	7,00	480,00	1,46%
SERVIÇO NUTRIÇÃO/DIETÉTICA	24,00	104,00	12,7%
SERVIÇO SOCIAL	7,00	12,00	43,75%
SETOR CONTROLE DE PROCESSOS	2,00	2,00	100%
SUPERVISÃO DE COMPRAS	6,00	12,00	33,33%
SUPERVISÃO SERVIÇOS GERAIS	7,00	11,00	53,85%
TELEFONIA	27,00	31,00	79,41%
TESOURARIA	10,00	16,00	58,82%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	47,00	54,00	81,03%
TRAUMATO ADMINISTRATIVO	1,00	8,00	10%
TRAUMATO ENFERMAGEM	2,00	2,00	100%
UCE ADULTO PRONTOPUC	85,00	152,00	50,57%
UCE PEDIÁTRICA PRONTOPUC	18,00	27,00	58,06%
UPA LOMBA DO PINHEIRO	3,00	109,00	3,36%
UTI - CORONARIANA	44,00	47,00	74,58%
UTI - NEONATAL	34,00	82,00	33,66%
UTI - PEDIÁTRICA	34,00	49,00	62,96%
UTI - PÓS-OPERAT. CIR. CARDÍACA	22,00	34,00	57,89%
UTI CIRURGICA	27,00	33,00	71,05%
UTI GERAL ÁREA I	18,00	35,00	41,86%
UTI GERAL ÁREA III	27,00	56,00	43,55%

Papel do
Paciente e
da Família na
Segurança



6. CONCLUSÃO

Mais do que significativos números, o que demonstra a profundidade dos resultados obtidos é o envolvimento de todos e a percepção dos colaboradores em terem participado de uma importante capacitação, de forma envolvente, leve, alegre e muito significativa.

Enfim, após um período de constantes transformações, análises, debates e, principalmente, o engajamento motivacional, é possível afirmar que o esforço conjunto aplicado pelos colaboradores superou as expectativas, sendo manifesto o aprimoramento do corpo funcional, a plena resposta da sociedade (clientes/pacientes) e a conquista da certificação internacional canadense – Qmentum Diamond, nos tornando o primeiro Hospital do Sul do Brasil a integrar esse seleto grupo e a obter tal reconhecimento de excelência, com foco centrado no paciente.



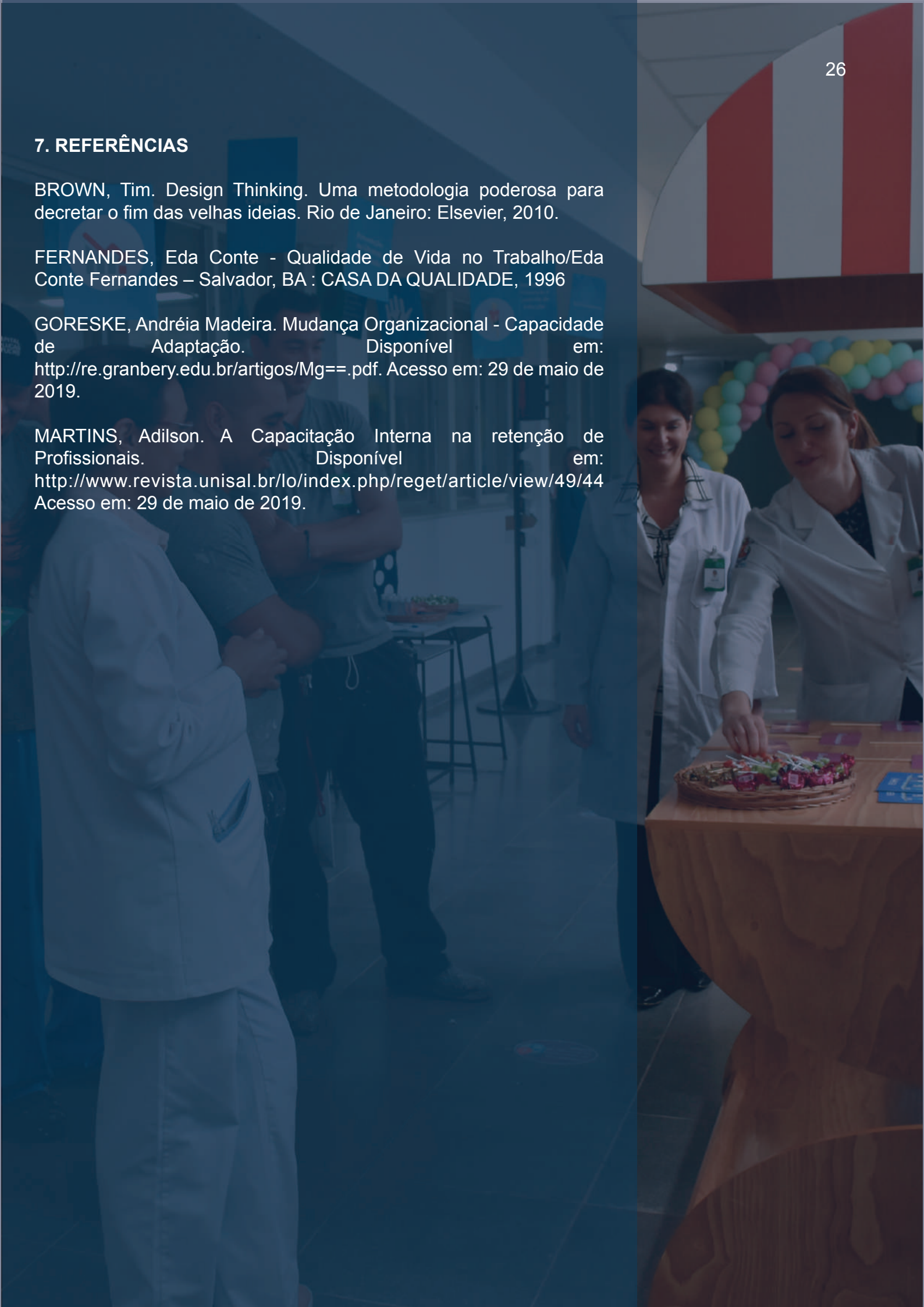
7. REFERÊNCIAS

BROWN, Tim. Design Thinking. Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FERNANDES, Eda Conte - Qualidade de Vida no Trabalho/Eda Conte Fernandes – Salvador, BA : CASA DA QUALIDADE, 1996

GORESKE, Andréia Madeira. Mudança Organizacional - Capacidade de Adaptação. Disponível em: <http://re.granbery.edu.br/artigos/Mg==.pdf>. Acesso em: 29 de maio de 2019.

MARTINS, Adilson. A Capacitação Interna na retenção de Profissionais. Disponível em: <http://www.revista.unisal.br/lo/index.php/reget/article/view/49/44> Acesso em: 29 de maio de 2019.



8. INFORMAÇÕES DOS AUTORES

- **Daiane Wolk**, Coordenadora de Comunicação do Hospital São Lucas da PUCRS – jornalista, pós-graduada em comunicação estratégica, comunicação corporativa e gerenciamento de risco e crise.

- **Matheus Rocha Wecki**, Auxiliar de Comunicação e Marketing da Assessoria de Comunicação e Marketing do Hospital São Lucas da PUCRS, Relações Públicas. e Pós-Graduando em Comunicação Corporativa.

- **Jeniffer Remião Caetano**, Analista de Comunicação da Assessoria de Comunicação e Marketing do Hospital São Lucas da PUCRS, Jornalista, pós-graduada em Planejamento em Comunicação e Gestão de Crise de Imagem.

- **Sabrine Ilha Salvador**, Coordenadora de Treinamento e Desenvolvimento do Hospital São Lucas da PUCRS – Psicóloga, MBA em gestão de pessoas e organizações.

- **Simone Sleimon Ventura**, Diretora Assistencial do Hospital São Lucas da PUCRS - Enfermeira, Pós-Graduada em Enfermagem em Terapia Intensiva, e Enfermagem Materna Infantil. MBA Executivo em Saúde.



HOSPITAL
SÃO LUCAS
DA PUCRS