

O projeto “A Memória de uma experiência” e a ação “Eu sou” do Hospital Estadual Américo Brasileiro

O Hospital Estadual Américo Brasileiro (HEAB) trabalha a Humanização por meio dos princípios, diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização (PNH) e da Política Estadual de Humanização (PEH), estabelecendo-os como base para sua gestão e atenção à saúde. O Complexo Assistencial, composto pelo HEAB e AME Américo Brasileiro, é 100% SUS, e realiza, em média, 12 mil atendimentos mensais, sendo referência para atendimentos em média complexidade.

Na produção do cuidado, a humanização no HEAB/ AME preconiza a inclusão do usuário e sua rede social de apoio no desenvolvimento do tratamento, considerando a integralidade do processo saúde-doença, sendo uma das principais estratégias o trabalho em equipe multiprofissional. Na gestão, contribui para o aprimoramento dos processos de trabalho por meio da inclusão dos trabalhadores em espaços coletivos de cogestão, os quais possibilitam a participação no planejamento, execução e avaliação das práticas de saúde.

O Centro Integrado de Humanização (CIH) é o apoiador das práticas de humanização desenvolvidas, tanto no nível operacional como no tático e estratégico. Considerando que o cuidado envolve a compreensão que o usuário tem do seu processo saúde-doença e como lida com a experiência da hospitalização, foi organizado, durante a pandemia gerada pela COVID/19, o Projeto “A memória de uma experiência”, o qual dá visibilidade para relatos de usuários que estiveram hospitalizados, independente da patologia.

Na literatura considerando os conceitos relacionados à Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa, observa-se um diálogo muito próximo com a PNH, já que refletem a dimensão do cuidado. Tais abordagens evidenciam as relações e a inserção das pessoas como sujeitos ativos nos processos de decisão, seja no âmbito da gestão e estruturas de saúde, como no tratamento em si. Logo, independente da terminologia adotada a intencionalidade é comum.

Evidenciando a nomenclatura utilizada neste projeto, conceitua-se Experiência do Paciente como o conjunto de interações que influenciam a percepção do usuário ao longo da sua jornada de cuidado em um serviço de saúde, gerando uma experiência que engloba padrões de qualidade, segurança e desfecho clínico. Acredita-se assim, que a hospitalização é um momento único que cada pessoa vivenciará à sua maneira e que, intencionalmente ou não, os profissionais da saúde farão parte, deixando sua marca na vida dos usuários e em sua rede apoio, visto as relações envolvidas.

Estas relações podem ser consideradas como pontes, que contribuem para uma comunicação não violenta, mais acolhedora e conectada com as necessidades das pessoas. Com base nesta reflexão, no HEAB, questionou-se: Qual é a expectativa do usuário e sua rede de apoio em uma situação de internação? Quais os sentimentos e emoções que somos capazes de despertar no outro, enquanto profissionais de saúde? O que para o profissional de saúde talvez tenha sido apenas parte do seu trabalho, pode ter tido um significado importante para o usuário?

E foram reflexões como esta que levaram o CIH do HEAB, com apoio do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Marketing a instituir o projeto “A Memória de uma Experiência”, iniciado em dezembro de 2020, cujo objetivo principal foi o de demonstrar como são significativas as relações estabelecidas durante uma internação, contribuindo para o engajamento de usuários e colaboradores, através do *Storytelling* (ferramenta de comunicação que conecta e afeta pessoas, gerando curiosidade pelas narrativas dos usuários, considerando que histórias ressignificam e possibilitam um novo sentido e perspectiva sob o cuidado em saúde).

O desenvolvimento do projeto é iniciado a partir da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU). Após responder ao questionário, composto por perguntas fechadas relacionadas a sua internação, o usuário pode, ao final, registrar manifestações espontâneas. Nas situações em que o mesmo formaliza elogio nominal referente a um profissional da equipe de saúde, é convidado a participar do projeto, sendo registrado este interesse em planilha Excel específica compartilhada entre CIH e SAU. Posteriormente, é realizado novo contato telefônico por membro do CIH com o usuário que consentiu em participar do projeto, explicando detalhadamente a ação e repassando as informações necessárias para a gravação de vídeo ou áudio, envio do material e assinatura do Termo de Cessão de Direitos de Imagem. Após o recebimento do material, este é encaminhado ao setor de Marketing que realiza o tratamento digital cabível. Em seguida, o colaborador elogiado é convidado por membro do CIH para um diálogo no qual não é especificado, inicialmente, o motivo, apenas realizado seu acolhimento em sala específica. Neste momento é exibido o vídeo feito pelo usuário. Durante a transmissão do vídeo o colaborador permanece sozinho na sala e ao final relata como se sentiu e qual sua opinião sobre a ação, além de assinar também o termo que autoriza o uso de sua imagem. Após todas estas etapas, o material passa por nova edição e é arquivado, em pasta própria, para divulgação em rede social e whats app institucional com periodicidade mensal.

Agora que você conhece um pouquinho sobre o desenvolvimento deste projeto, convidamos você a conhecer alguns dos vídeos já divulgados desejosos de que esta ação inspire novas práticas nos serviços de saúde. (www.facebook.com/heaboficial).



Imagem 1: Logo e nome do projeto

Ainda, considerando os conceitos já expostos e a forma de condução da Política de Humanização no HEAB/AME, outro projeto que podemos destacar e que está diretamente relacionado com a diretriz Acolhimento ao usuário e sua rede

de apoio social, é o “*Eu sou*”, cujo objetivo macro é incorporar a narrativa dos usuários no planejamento do cuidado, melhorando o acolhimento.

Esta ação, neste momento, é voltada para usuários hospitalizados nas UTI’s e que apresentam limitação de comunicação. Devido às restrições de acompanhante e de visita aberta durante a pandemia, a equipe envolvida neste projeto faz um convite e abordagem com a rede familiar e afetiva dos usuários internados, por meio de ligação telefônica. Este diálogo é permeado com perguntas pessoais com objetivo de individualizar o cuidado, frente as preferências e vida do usuário, que neste momento não possui condições de verbaliza-las. Assim, elabora-se uma minibiografia, que permanecerá fixada na porta do quarto de internação para acesso aos profissionais de saúde, que podem, inclusive, utilizar as informações durante o cuidado. Entre os itens contemplados nas perguntas estão:

- Nome ou apelido que gosta de ser chamado;
- Crença religiosa ou espiritual;
- Profissão;
- O que gosta de fazer;
- O que gosta de comer;
- Com quem mora;
- Estilo de música preferido;
- Programa de TV preferido;
- Animal de estimação;
- Atividades prazerosas;
- O que importa para o usuário é.

Segue um exemplo de minibiografia:

EU SOU O JOÃO DA SILVA

Mas, minha esposa me chama carinhosamente de “Fofo”.

Sou católico, devoto de Nossa Senhora Aparecida.

Sou autônomo e trabalho como motorista de caminhão.

Nas horas vagas, gosto de andar de bicicleta, assistir vídeos no Tik Tok, assistir jogos de futebol do Palmeiras e fazer um churrasco em família.

Adoro comer lasanha!



Moro com minha esposa Maria e meus filhos Antônio (14 anos) e Patrícia (05 anos).

Gosto de ouvir músicas Sertaneja Raiz, sendo que uma das minhas preferidas é “Franguinho na panela”, de Lourenço e Lourival.

Tenho uma gatinha chamado Jujú.

O QUE IMPORTA PARA MIM É...
...Meus filhos, minha família, a vida....

Obrigado por cuidarem de mim!

*Informações repassadas pela esposa Maria, em 26/07/2021, via contato telefônico.
**Imagens meramente ilustrativas.

Imagem 2: exemplo de minibiografia, cuja as informações são fictícias. Qualquer semelhança com nomes, pessoas, fatos ou situações da vida real terá sido mera coincidência.

Neste projeto salientamos que o questionamento “O que importa para mim é” vai ao encontro do movimento da Experiência do Paciente, incentivando a troca de informações e conversas significativas entre profissionais e usuários. A expectativa, com este projeto, é que esta pergunta seja cada vez mais internalizada em nosso cotidiano profissional junto ao usuário, incentivando a escuta e o acolhimento no Cuidado Centrado na Pessoa.

Assim, consideramos que esta é uma ação que, junto com outras estratégias de Clínica Ampliada e Projeto Terapêutico Singular, trabalha as singularidades de cada usuário no sentido de incitar o desejo de cuidado, ampliando as possibilidades terapêuticas.