

O QUE
Importa
PARA VOCÊ?



POR UM CUIDADO
CENTRADO NA PESSOA

6 de Junho



#OQueImportaParaVocê



BC PATIENT SAFETY
& QUALITY COUNCIL
Working Together. Accelerating Improvement.



ASSOCIAÇÃO
CONGREGAÇÃO DE
SANTA CATARINA



Índice

Do que se trata?	3
O dia 6 de Junho	3
Por que o movimento é importante?	4
Como posso participar?	5
Compartilhe suas experiências	5
Refletindo e fazendo perguntas	6
Ouçã de verdade	7
Eu fiz! E agora? Como posso passar essa ideia adiante?	8
Apoie o movimento	11
Referências	11
Sobre a ACSC e BC Patient Safety & Quality Council	12

O QUE *Importa* PARA VOCÊ?

6 de Junho

POR UM CUIDADO
CENTRADO NA PESSOA

Do que se trata?

A campanha O que importa para você? é uma 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. É atender de forma humanizada e aprimorar o cuidado de saúde e assistência social, com base no que realmente importa para o paciente.

O dia 6 de Junho

O dia do O que importa para você? surgiu na Noruega em 2014, com um objetivo simples: encorajar conversas profundas e significativas entre pacientes, cuidadores, familiares e profissionais da área da Saúde.

**Fundamental
é que o
profissional**

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

Por que o movimento é importante?

Prover cuidados em saúde focados no paciente e suas famílias é importante porque resulta em melhor qualidade de vida para os pacientes e maior satisfação com os atendimentos. O movimento O que importa para você? coloca a voz dos pacientes no centro dos cuidados em saúde.



“O que importa para mim?”

É a saúde, atenção e bom atendimento. É o respeito aos idosos, a facilidade nas consultas.” - Maria José, paciente do Centro de Referência do Idoso da Zona Norte (São Paulo, Brasil).

Quando um profissional de saúde inicia um diálogo perguntando a seu paciente o que importa para ele, é criada uma confiança e empatia mútua. No fim das contas, essa postura acaba resultando na melhora da qualidade dos cuidados médicos oferecidos.

Como posso participar?

É fácil participar do movimento! Reforce, no dia 6 de junho, o grande valor que uma conversa mais próxima e significativa com o paciente pode ter. Se você não lida diretamente com um paciente, pergunte O que importa para você? para os colegas que fazem esse trabalho. Ao perguntar isso, você os ajuda a entender melhor o que importa para eles mesmos, dentro do contexto de sua profissão.

Compartilhe suas experiências

Conte as histórias que vivenciou, a partir desse movimento, nas redes sociais usando a hashtag **#OQueImportaParaVocê.**

“O que importa para mim?”

Um cumprimento caloroso, estar interessado em mim como pessoa e como um adulto mais velho, ser bem-humorado, boas habilidades médicas e conhecimentos sobre envelhecimento, ser um profissional de saúde que entende as necessidades de saúde de um cuidador e gosta dos desafios enfrentados por eles.”
Dusty, paciente do BC Patient Safety & Quality Council (Vancouver, Canadá).

Habilidades necessárias para agir dentro do movimento

“O que importa para você?”

Refletindo e fazendo perguntas

Da perspectiva do profissional de saúde

É importante estar ciente de que nem todos os pacientes se sentem seguros para conversar abertamente sobre suas vidas. Portanto, antes do início de uma conversa, é preciso levar em consideração as diferenças culturais, desprender-se de preconceitos pessoais e respeitar crenças, práticas e estilos de comunicação.

A aproximação com o paciente pode ser feita de diversas maneiras:

- “Quais são as coisas mais importantes para você neste momento?”
- “O que você gostaria de alcançar como resultado dessa nossa conversa?”
- “O que posso fazer para apoiá-lo ainda mais hoje?”
- “O que te faz sorrir no seu dia a dia?”
- “Quando o resultado do seu dia é bom, o que faz com que ele seja positivo?”
- “Há mais alguma coisa que queira me dizer sobre você que eu não tenha perguntado?”
- “Quais são os seus objetivos e desejos hoje?”
- “Como posso ajudá-lo a alcançá-los?”
- “Eu te dei todas as informações que precisa?”

Se você é paciente

Em alguns momentos, tente deixar de lado o que pode te distrair, como músicas e preocupações, para conseguir se concentrar na sua respiração. Pense sobre quem você é e o que você está enfrentando nesse instante.

Qual é a coisa mais importante que vem à sua mente e que você desejaria que os profissionais que estão cuidando de você soubessem?

Se você é membro da família de um paciente

O que de mais importante você gostaria de dizer para os profissionais que estão cuidando de seu parente?

Você pode e deve questionar a qualquer instante, não precisa esperar para ser questionado. Tome a iniciativa de informar ao profissional de saúde o que te interessa. Fazer anotações e levá-las aos profissionais também pode ser útil.

Ouçã de verdade

Muitas vezes, durante as conversas do dia, não escutamos o que está sendo perguntado e respondido, de fato. O desafio, então, é ouvir mais profundamente as pessoas, para compreender o que está sendo comunicado de verdade.

O movimento O que importa para você? é uma oportunidade para fazer uma pausa e pensar como faz bem saber ouvir os outros.

Para ajudar na reflexão e melhorar a sua percepção para ouvir, listamos algumas dicas:

- Tome alguns minutos no final de cada dia para refletir sobre as conversas que você teve.
- Você passou mais tempo ouvindo ou falando?
- Você ouviu para entender ou você estava esperando a sua vez de falar?
- Ouça com uma mente aberta. Ao fazer isso, tente enxergar do ponto de vista da outra pessoa para entender o que é importante para ela. Lembre-se de que ouvir envolve mais do que seus ouvidos.
- Os sinais, como o contato visual, balançar a cabeça e o toque, também podem demonstrar que você está prestando atenção.
- Relacionamentos exigem que as duas pessoas façam um esforço. Ouça os outros da maneira que você quer ser ouvido.
- Repita o que você ouviu, para verificar se você entendeu o que a outra pessoa queria dizer.
- Conte silenciosamente até 10 depois que a pessoa parar de falar. Pode ser que ela esteja fazendo uma pausa entre pensamentos.

"Ser ouvido em profundidade é uma experiência gostosa.

A pessoa que está ouvindo não está pensando em outra coisa... Ela está realmente com você naquele momento. Escutar de verdade é uma arte e isso faz muita diferença na profundidade de uma conversa." - Pat, paciente do BC Patient Safety & Quality Council (Vancouver, Canadá)



Eu fiz! E agora? Como posso passar essa ideia adiante?

Veja algumas dicas de como promover o movimento dentro de sua organização e/ou equipe.

Fale sobre!

Fale o quanto quiser, para todos os seus conhecidos. Fale com qualquer pessoa disposta a saber mais sobre o movimento O que importa para você? e explique o motivo pelo qual ele é tão importante.



"Eu me coloquei no lugar da mãe do meu paciente."

Ela entregou seu filho, de 2 anos, em nossas mãos para uma cirurgia e depositou toda a confiança na equipe. Meus olhos se encheram de lágrimas. Os profissionais devem prestar um atendimento humanizado e ter a ciência do quão importante é um atendimento seguro e de qualidade." - Enfermeira Micheli, do Hospital Nossa Senhora da Conceição (Santa Catarina, Brasil)

Discursando no elevador

Ter uma breve abordagem para usar no elevador também pode te ajudar a falar sobre o movimento O que importa para você? para outras pessoas. Isso pode ser útil para difundir suas ideias sobre o tema de maneira rápida e concisa, convencendo as pessoas a participar.

Exemplo de um discurso rápido para usar no elevador:

Pessoal, sempre no dia 6 de junho, os provedores de saúde são desafiados a fazer uma pergunta a mais na interação com seus pacientes, de forma a melhorar os cuidados oferecidos. Essa pergunta é: O que importa para você? ! Todo mundo que trabalha com cuidados de saúde, seja na área hospitalar ou comunitária/social, está convidado a participar. Pacientes e familiares também são convidados a pensar sobre o que essa pergunta significa para eles, podendo partilhar suas opiniões e sentimentos sobre o assunto.

É muito simples participar: dia 6 de junho, pergunte aos seus pacientes o que importa para eles. Vocês podem aprender algo novo e surpreendente sobre seus pacientes, mudando a maneira como você provê os cuidados de saúde. Talvez você aprenda algo novo sobre si mesmo nesse processo de ouvir os pacientes!

Pacientes e familiares: digam aos profissionais de saúde o que é fundamental para vocês! Depois, escutem verdadeiramente as respostas.

Use a ação do BC Patient Safety & Quality Council no Twitter para ver mais ideias sobre como promover o movimento

O que importa para você?

Para a campanha de 2017, eles twittaram a hashtag

#WMTY17.

Aqui estão alguns exemplos de tweets:

O que importa para você?
Fazer esta pergunta pode melhorar os cuidados em saúde. Descubra mais em whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Em 06/06/17, desafiamos os provedores a fazer uma pergunta capaz de melhorar os cuidados em saúde. Saiba mais no whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Cuidado em saúde de qualidade começa com a escuta. Pergunte aos seus pacientes "O que importa para você?" em 06/06/17 whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Pergunte o que importa. Ouça o que importa. Faça o que importa. **#WMTY17** whatmatterstoyoubc.ca

Você sabe o que importa para seus pacientes? Pergunte e descubra! Saiba mais em whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Perguntaram-me o que importa. Eu respondi aos cuidadores e fui ouvido. O que importa para você? **#WMTY17**

2 orelhas, 1 boca. Ouça o que importa! Essa relação foi percebida hoje **#WMTY17**

Cuidado em saúde de qualidade começa com a escuta. Incentive seu provedor a perguntar: "O que importa para você?" no dia 06/06/17. whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Seu provedor sabe o que importa para você? Diga para ele no dia 06/06/17! whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Você sabe o que importa para seus colegas? Pergunte e descubra. Saiba mais em whatmatterstoyoubc.ca **#WMTY17**

Apoie o movimento

Desenvolvemos alguns materiais de apoio que poderão ajudar na conscientização sobre o movimento O que importa para você? . Eles estão disponíveis para download em nosso hot site
<http://www.acsc.org.br/oqueimportaparavoce/> e já estão nos formatos adequados para impressão em gráfica.



Referências

Grande parte do conteúdo deste material foi baseado no manual da BC Patient Safety & Quality Council, o qual se ateve às informações do Healthcare Improvement Scotland. Além disso, foram consultadas as seguintes referências:

1. Barry MJ, Edgman-Levitan S. Shared decision making—the pinnacle of patient-centered care. *New England Journal of Medicine*. 2012 Mar 1;366(9):780-1.
2. Brennan N, Barnes R, Calnan M, Corrigan O, Dieppe P, Entwistle V. Trust in the health-care provider–patient relationship: a systematic mapping review of the evidence base. *International Journal for Quality in Health Care*. 2013 Dec 1;25(6):682-8.
3. Health Improvement Scotland (2016). *What Matters to You?*
4. Health Improvement Scotland (2016). *Deep Listening*.
5. Scharmer CO, Kaufer K. *Leading from the emerging future: From ego-system to eco-system economies*. Berrett-Koehler Publishers; 2013 Jul 8.
6. Scharmer CO. *Theory U: Learning from the future as it emerges*. Berrett-Koehler Publishers; 2009.

Sobre a Associação Congregação de Santa Catarina

Com mais de 100 anos de atuação no Brasil, a Associação Congregação de Santa Catarina (ACSC) é responsável pela administração de 29 entidades em três segmentos de atuação: Saúde, Educação e Assistência Social. A ACSC criou um modelo de negócio no qual instituições que geram superávit transferem recursos para as obras sociais, a fim de executar dignamente suas atividades e acolher cada ser humano na sua integralidade, conciliando eficácia organizacional e compromisso com as necessidades das comunidades e valores cristãos. Ao todo, são cerca de 16.000 colaboradores distribuídos em diversas instituições de saúde, mantendo inúmeros estabelecimentos de ensino e acolhendo crianças, adultos e idosos em espaços assistenciais, com atendimento humanizado e serviços de qualidade para milhares de pessoas em 7 estados brasileiros (Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso, Rio de Janeiro, Santa Catarina e São Paulo). Atualmente, as entidades de saúde da ACSC atendem mais de 720 mil pacientes por dia e possuem 49,5% dos leitos conveniados ao SUS. Na área de educação, as instituições oferecem ensino de qualidade a mais de 4.000 alunos, sendo que 25% deles são bolsistas. Na assistência social, mais de 700 beneficiários são atendidos nas entidades.

Sobre o British Columbia Patient Safety & Quality Council

Oferece-se suporte em todo o sistema de saúde para os esforços destinados a melhorar a qualidade dos cuidados em saúde na Colúmbia Britânica. Através de parcerias com autoridades, pacientes e cuidadores e todos aqueles que trabalham no sistema de cuidados de saúde, eles promovem e dão informações sobre cuidados seguros e com qualidade em uma abordagem centrada no paciente e com âmbito estadual. Para mais informações visite www.bcpsqc.ca

O QUE
Importa
PARA VOCÊ?

POR UM CUIDADO
CENTRADO NA PESSOA



BC PATIENT SAFETY
& QUALITY COUNCIL
Working Together. Accelerating Improvement.



ASSOCIAÇÃO
CONGREGAÇÃO DE
SANTA CATARINA