

LIDERANÇA COACHING: UM MODELO APLICADO PARA A GESTÃO NO CONTEXTO HOSPITALAR

Autores: Thiago Portella Carocchini, Thamara Cristina Petrella Saweljew.
Nº do Protocolo: 43; **Eixo Temático:** Gestão em Saúde. **Palavras chaves:** Liderança.



Introdução

A liderança é um fator importante, propulsora de energia nas pessoas, direciona e sincroniza seus esforços. Representa o indicador fundamental do potencial de um hospital ou de qualquer empresa. O desenvolvimento do Coaching tem sido exponencial em todo o mundo, surgem diversas escolas, várias linhas de pensamento, diferentes visões, abordagens diferenciadas e um sem número de aplicações para variados mercados e público-alvo. Objetiva-se neste estudo, avaliar a metodologia de liderança Coaching com os líderes de enfermagem de dois Hospitais privados de São Paulo, pertencentes à Rede D'or São Luiz (RDSL).

Método

Trata-se de um estudo descritivo, retrospectivo, com análise transversal dos dados e de natureza documental. O estudo foi realizado em uma rede hospitalar privada, de grande porte, localizada na cidade de São Paulo. A operacionalização da coleta de dados e a comparação dos resultados ocorreu entre Janeiro a Setembro 2019 e Janeiro a Setembro 2020. Os sistemas utilizados como fonte de pesquisa foram: HFOCUS e Book do RH.

Resultados

Observou-se que o *turn over* houve uma diminuição de 27,5% em relação ao mesmo período de 2019, dos 18 setores avaliados, 13 apresentaram diminuição em seu *turn over* e apenas 5 apresentaram aumento em seu indicador. Quando analisamos o absenteísmo pela falta do colaborador, nota-se um diminuição de 2019 para 2020 em 5,8%, dos 18 setores analisados, 10 setores contribuíram para a diminuição do absenteísmo, sendo que 8 ainda necessitam de melhora. podemos considerar que a pandemia pode ter contribuído para que esses setores não tenham diminuído seu absenteísmo. Levando-se em conta o índice de satisfação, mensurado pela ferramenta HFOCUS, nota-se um aumento na satisfação do paciente com a assistência de enfermagem no período analisado, sendo dividido nos seguintes setores: aumento de 8% nos exames, 5% na unidade de internação e nas unidade de terapia intensiva, 7,5% no pronto socorro adulto e 11% no pronto socorro infantil. outro fator que observa-se aumento importante na satisfação é o HCAHPS correspondendo os aumentos nos seguintes itens: 9% na comunicação da enfermagem foi 'sempre' boa; 4% no tempo de resposta foi 'sempre' bom; 15% a dor foi 'sempre' controlada.

Considerações

A partir da análise dos resultados, constatou-se que houve uma melhora importante nos indicadores de gestão, diretamente relacionada à busca pela qualidade assistencial, na gerência de recursos humanos e na liderança. Acredita-se que este estudo contribui com a superação das tensões existentes entre as dimensões da gestão e assistencial durante a pandemia. Com os resultados, surgem novas perspectivas para que estudos sejam desenvolvidos no sentido de clarificar a aplicabilidade do modelo proposto, a fim de que possam ser utilizados de forma que possibilitem o entendimento da Liderança Coaching e, ainda, seja um modelo de referência para o exercício da liderança no contexto hospitalar.

Referências

Cardoso, MLAP, Ramos, LH, D'Innocenzo, M. Liderança Coaching: um modelo de referência para o exercício do enfermeiro-líder no contexto hospitalar. Rev Esc Enferm USP. 2011; 45(3):730-7. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n3/v45n3a26.pdf>.