

ENFRENTAMENTO DO COVID19 EM UM HOSPITAL DE REFERÊNCIA DE SÃO PAULO

Autores: Thamara Cristina Petrella Saweljew, Ana Caroline Coutinho Iglessias, Thiago Portella Carocchini.
Nº do Protocolo: 44; **Eixo Temático:** Gestão em Saúde. **Palavras chaves:** Segurança do Paciente.



Introdução

Em setembro de 2019, a Organização Mundial de Saúde realizou alerta sobre o Coronavírus (COVID19). Em 26/02/2020, é confirmado o 1º caso no Brasil e em 13/03/2020, um hospital privado, localizado na cidade de São Paulo, pertencente a Rede D'Or São Luiz (RDSL), passa a ser uma das referências ao atendimento do COVID19, com o start imediato de um Comitê de Crise interno, o qual objetiva-se descrever suas ações e os resultados obtidos por meio da utilização de ferramentas de gestão da RDSL.

Método

Estudo de caso, realizado na modalidade de análise descritiva, transversal, quanto as ações desenvolvidos pelo Comitê de Crise Interno, com o intuito de assegurar o desdobramento das diretrizes da RDSL; adaptação e implementação de fluxos/protocolos; redesenho de processos; gestão de recursos; ações de sensibilização e envolvimento de todos os níveis hierárquicos, utilizando-se para fins de comparabilidade e avaliação de resultados, pré e pós atuação do Comitê, no período de janeiro de 2019 à setembro de 2020 a consulta de dados das principais ferramentas de gestão da RDSL, o HFOCUS, plataforma digital utilizada para gestão de indicadores de satisfação e experiência do paciente, incluindo o Net Promoter Score (NPS), métrica utilizada para avaliação de lealdade de clientes a empresas de qualquer segmento, por meio da aplicação de uma escala de 0 à 10 para avaliação do paciente quanto aos serviços prestados, onde as notas de 0-6 são consideradas como detratoras, 7-8 neutras e 9-10 promotoras e o *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS), caracterizado por um questionário de avaliação quanto a experiência do paciente, mediante as situações de controle da dor, limpeza, comunicação, orientações, conforto e tempo, onde ao final de sua aplicação, resultam ainda, no percentual de recomendação do serviço. Ambos os questionários são aplicados após a alta do paciente. Atribuída a gestão de pessoas, fora utilizado o Book do RH, caracterizado por um caderno de indicadores de gestão de pessoas, onde foram utilizados os dados de *Turn Over* (representando a entrada de colaboradores, como as admissões e saídas de colaboradores, como as demissões, por exemplo) e o absenteísmo (representa a ausência do colaborador). Em relação a percepção da Cultura de Segurança pelos colaboradores, fora utilizada os resultados da Pesquisa de Percepção da Cultura de Segurança do Paciente, caracterizada por um questionário sistematizado, aplicado na RDSL desde 2014, contemplando 12 dimensões avaliativas: segurança, valores, crenças, normas da organização, notificação de eventos adversos, liderança e gestão, sendo estas, classificadas em dimensões fortes, resultado percentual $\geq 75\%$ e frágil, resultado $\leq 50\%$

Resultados

As principais ações do Comitê de Crise foram pautadas na gestão de pessoas, baseando-se na comunicação, capacitação e implementação de protocolos, além de todo o planejamento organizacional. Tais ações foram ainda, intensificadas por meio da realização de diversas ações de sensibilização com envolvimento de colaboradores e pacientes, favorecendo as interrelações, o engajamento dos profissionais e os conceitos do paciente no centro do cuidado. Ações estas que corroboraram para um aumento de 10% nos resultados obtidos no HCAHPS e de 49% no NPS quando comparados aos resultados de 2019, além da diminuição de 27,5% quanto ao Turnover e ao absenteísmo de 5,8% quando comparado ao mesmo período. Nota-se ainda que, embora tenhamos vivenciado o cenário de crise e a segurança esteja sendo trabalhada como um pilar estratégico, ações foram intensificadas com o Comitê. Dentre as 12 dimensões avaliadas, 11 dimensões obtiveram melhora na média dos resultados entre 5 à 8% e apenas 01 manteve-se seu resultado quando comparado a 2019, além disso, reduzimos de 04 para 03 dimensões frágeis em 2020 e obtivemos 01 dimensão forte, correspondendo a: aprendizagem organizacional e melhoria continua e que, por 2-1%, não obtivemos o total de 03 dimensões fortes, relacionadas a: expectativa e promoção da segurança pelos supervisores e gerentes (73%); apoio hospitalar para segurança do paciente (74%).

Referência

PEARSON, C. M.; CLAIR, J. A. REFRAMING CRISES MANAGEMENT. ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, V. 23, N. 1, P. 59-76, 1998. .