

JORNADA DA EXCELÊNCIA

Alexia Mandolesi Costa

Thaísa Afonso

1 | INTRODUÇÃO

Conforme citado nos capítulos anteriores, e conforme a definição do Beryl Institute de a experiência do paciente é definida como “a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente, ao longo do cuidado contínuo”. As interações são “os pontos de contato orquestrados de pessoas, processos, políticas, comunicações, ações e ambiente” e as percepções do paciente são “o que é reconhecido, compreendido e lembrado pelos pacientes e pessoas de apoio”.

Evidências substanciais apontam para uma associação positiva entre vários aspectos da experiência do paciente, como boa comunicação entre profissionais e pacientes, e resultados importantes de saúde, os quais incluem a adesão do

paciente ao aconselhamento médico, melhores resultados clínicos, melhores práticas de segurança do paciente e menor utilização de serviços de saúde desnecessários.

A jornada do paciente é um processo chave em que o paciente e os profissionais compartilham fluxos de ações e informações entre pessoas e sistemas em vários pontos de contato. Os provedores visam gerenciar o fluxo de pacientes, a fim de fornecer atendimento seguro e eficiente, garantindo o melhor uso dos recursos (ou seja: leitos, blocos cirúrgicos, clínicas e equipe especializada).

Torna-se essencial compreender a jornada da experiência do paciente como um *continuum* de melhoria, de maneira que as organizações de saúde possam ter conceitos e ferramentas para agregar o maior valor ao paciente, ao cuidador e os demais envolvidos ao longo da assistência.

2 | CONCEITO DE EXCELÊNCIA

“Se não houvesse ninguém que estivesse descontente com o que tem, o mundo nunca alcançaria nada melhor.”

- Florence Nightingale

De acordo com Robert Johnson (Instituto de Atendimento ao Cliente), a excelência do serviço tem quatro elementos-chave: entregar a promessa de cuidados de saúde de qualidade, fornecer um toque pessoal, fazer um trabalho mais do que adequado e resolver bem os problemas.

Para alcançar esses elementos, as instituições de saúde devem se preocupar em reduzir os geradores de insatisfação e oferecer cuidados de saúde excepcionais. De acordo com a Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), assistência em saúde excepcional é definida como “fazer a coisa certa, no momento certo, para a pessoa certa e obter o resultado da melhor qualidade”. E a saúde excepcional envolve a prestação de cuidado conectado, seguro e eficaz, acessível a todos e centrado na pessoa.

Nos últimos anos, os desafios no sistema de saúde foram enormes: doenças mais agressivas, pacientes mais complexos, desperdícios e custos crescentes, envelhecimento da população e demanda crescente de recursos de saúde. Somente aqueles que buscam a excelência serão capazes de encontrar soluções que fomentarão a qualidade dos cuidados de saúde que todos os pacientes merecem.

3 | CONCEITO DE JORNADA DE EXCELÊNCIA NA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Uma jornada do paciente representa toda a sequência de eventos que um paciente experimenta dentro de um determinado sistema de saúde ou entre provedores, desde o agendamento de uma consulta para um check-up regular até o recebimento de tratamento para uma doença ou lesão. Os conceitos de jornada de excelência e a excelência em saúde precisam estar alinhados para agregar maior valor às interações estabelecidas entre o paciente e os provedores do cuidado, na finalidade de influenciar positivamente na percepção do paciente.

Enquanto esperamos novas oportunidades na construção de uma base de conhecimento sobre a experiência do paciente, torna-se importante o foco na excelência dos esforços. Existem oportunidades emergentes para estudos sobre a influência de novos modelos de entrega nos resultados da experiência do paciente. Contribuições podem ser feitas por meio da exploração da experiência de populações específicas de pacientes. A crescente relevância da experiência do paciente em diferentes contextos também criou uma área de pesquisa fértil. E, como a tecnologia continua a influenciar a prática e a prestação de cuidados, continuaremos a ver novas e interessantes interações entre os pacientes e seus prestadores de cuidados. Devemos entender e praticar a experiência do paciente para que ela seja excelente.

A excelência na jornada do paciente começa com um ambiente de trabalho saudável que envolve a equipe e oferece atendimento de qualidade ao paciente. Por exemplo: um hospital comunitário rural iniciou uma “Jornada para a Excelência” que incluiu a implementação de padrões de excelência de serviço para melhorar os resultados dos pacientes. Esses padrões incluíam a programação de horas de trabalho, a implementação de turnos de diretores, a realização de treinamento de excelência em serviços para todos os funcionários e a padronização de cores uniformes de códigos de vestimenta com base na disciplina. As mudanças resultaram em uma melhor percepção da comunidade sobre a imagem profissional da enfermagem, maior satisfação do paciente e diminuição do tempo de espera para respostas à campanha. Foi implementada a formação em excelência de atendimento, para garantir que todos os membros da equipe fossem instruídos sobre os padrões e expectativas de atendimento ao paciente. A percepção da comunidade foi medida por meio de feedback qualitativo dos membros da diretoria e do Conselho Consultivo de Famílias de Pacientes. Eles relataram que os enfermeiros eram percebidos como mais profissionais e era mais fácil identificar quem era o enfermeiro. Essas medidas ajudaram a validar a melhoria na experiência do paciente e o atendimento de melhor qualidade.

A excelência na experiência do paciente deve também ser sustentada na jornada diagnóstica. As pessoas procuram ser ouvidas, compreendidas e comunicadas com compaixão. Eles esperam qualidade e suporte do sistema de saúde durante o diagnóstico. A experiência diagnóstica é sobre o avanço do caso. É sobre uma jornada, relacionamentos e comunicação. A forma como as pessoas se envolvem na experiência do diagnóstico é tão ou mais importante do que a forma como o próprio diagnóstico é processado pelos cuidados de saúde. Os elementos de uma jornada de diagnóstico positiva incluem ter uma equipe de atendimento que se comunica bem e age com compaixão para lidar com os medos e preocupações do paciente. Comunicar os motivos de eventuais atrasos é importante, assim como o compromisso com a qualidade e a segurança.

A jornada diagnóstica também é aprimorada quando o paciente e a família foram incluídos ativamente como parte da equipe de cuidados e envolvidos no desenvolvimento de seu plano de cuidados. Gerenciar transições de forma eficaz é outro componente-chave de uma experiência de diagnóstico positiva. As principais considerações para a excelência na experiência de diagnóstico incluem como as equipes de atendimento comunicam os assuntos, reservam um tempo para estar presente para os pacientes é importante, estabelecem um compromisso fundamental com a eficiência e oferecem oportunidades para parceria.

4 | CASES PRÁTICOS

Royal Prince Alfred Hospital e SLHD (Distrito de Saúde Local de Sydney)

O Royal Prince Alfred Hospital é um hospital de referência quaternário, oferece uma extensa gama de serviços para mais pessoas em Sydney, Austrália, do que qualquer outro hospital. O hospital é reconhecido como líder mundial em excelência e inovação em saúde. Atende, em média, 165.524 admissões anuais, possui 11.000 membros na força de trabalho e 544 voluntários.

Em 2012, o SLHD (Distrito de Saúde Local de Sydney) delineou o compromisso de “desenvolver uma ênfase renovada no ‘cuidado centrado no paciente e na família’ em seu Plano Estratégico, para alcançar a visão do SLHD de ‘excelência em saúde e assistência médica para todos’. Os membros da força de trabalho reconhecem que incorporar o cuidado centrado na pessoa é um compromisso contínuo e de longo prazo. A abordagem de toda a organização do SLHD, sustentada por uma liderança forte e uma direção estratégica clara, é amplamente reconhecida como a melhor prática.

O SLHD tomou medidas para articular formalmente sua cultura centrada na pessoa. A equipe executiva desenvolveu um conjunto de oito ‘Mensagens-chave de cuidados centrados no paciente e na família’ que são compartilhadas com sua força de trabalho e consumidores em toda a organização. Essas mensagens explicam claramente como a força de trabalho e os consumidores devem apoiar e experimentar os cuidados centrados no paciente e na família.

Cada área da organização entende claramente suas responsabilidades em termos de apoio ao cuidado centrado no paciente e na família. De realçar o trabalho de segurança, gestão de instalações e outros serviços corporativos para potencializar o cuidado centrado na pessoa.

A equipe de segurança formalmente faz parte do fluxo clínico do hospital. Isso reflete a expectativa de que a segurança existe para ajudar os pacientes e a força de trabalho.

Os gerentes de instalações mapearam a jornada do paciente para criar “ambientes de cura”. Seguindo uma jornada paciente, a equipe de serviços ambientais foi capaz de identificar e fazer melhorias em todo o ambiente construído da organização. Isso inclui:

- Sinalização - uso de convenções de nomes comumente reconhecidas e sinais multilíngues
- Amenidades - lanches saudáveis e programas de TV não violentos nas salas de espera
- Edificações – reformas e obras de arte informadas por grupos de consumidores.

A força de trabalho é recrutada e apoiada para fornecer cuidados centrados na pessoa por meio de treinamento e programas de bem-estar. Os executivos e os gerentes reconhecem que as capacidades e o bem-estar de sua força de trabalho são essenciais para apoiá-los na prestação de cuidados centrados no paciente e na família:

- O cuidado centrado no paciente e na família é incorporado às descrições do cargo, para articular claramente as responsabilidades do cargo nesta área
- O processo de recrutamento prioriza habilidades de atendimento ao cliente, comunicação e habilidades interpessoais e outros atributos que indicam uma forte capacidade de prestação de serviços centrada na pessoa. Isso se aplica à força de trabalho clínica e corporativa
- Os consumidores frequentemente participam de painéis de entrevistas para posições-chave, para garantir que as perspectivas do consumidor informem as decisões de recrutamento.
- Inclusão de cuidados centrados no paciente e na família em todos os programas de educação da força de trabalho
- Treinamento para sua força de trabalho clínica e corporativa no gerenciamento de reclamações e encaminhamento de problemas onde há preocupação com o atendimento de um paciente
- Treinamento em competência cultural e comunicação com diversos grupos de pacientes.

Programas de bem-estar para a força de trabalho SLHD tem um forte foco no bem-estar da força de trabalho, reconhecendo que os membros da força de trabalho que estão bem e resilientes são capazes de oferecer um melhor atendimento centrado na pessoa. O serviço tem uma gama de programas de meditação e bem-estar para seus colaboradores.

Gerentes de unidade de enfermagem e a força de trabalho de enfermagem receberam orientação e apoio para desenvolver programas para suas enfermarias para melhorar a prestação de cuidados. Esses programas também capacitam a força de trabalho para desenvolver e implementar suas próprias iniciativas centradas na pessoa. Os resultados desses programas são monitorados de perto por meio de dados clínicos, pesquisas com pacientes e outras medidas. Os principais programas implementados por enfermeiras no Royal Prince Alfred Hospital incluem:

- Programa de enfermaria produtiva: em uma enfermaria de cardiologia, os membros da força de trabalho identificaram uma série de ações para aumentar a produtividade da enfermaria, o que levou a uma economia significativa de tempo para a equipe de enfermagem
- Ronda intencional: em uma enfermaria de câncer, enfermeiras visitam membros da força de trabalho a cada hora para avaliar sua condição e necessidades, o que levou a uma redução de incidentes adversos e reclamações
- Compartilhamento de informações: em uma enfermaria de câncer, os membros da força de trabalho identificaram maneiras de melhorar a comunicação e o compartilhamento de informações com os pacientes, incluindo o fornecimento de pacotes de informações para a equipe, com feedback positivo das pesquisas de satisfação do paciente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a construção de uma base sólida de conhecimento sobre a experiência do paciente, precisamos agir sobre a perspectiva da excelência nos processos de cuidado, abordando oportunidades emergentes para estudos sobre a influência de novos modelos de entrega nos resultados da experiência do paciente. Importantes contribuições podem ser feitas por meio da exploração da experiência de populações específicas de pacientes. A crescente relevância da experiência do paciente em diferentes contextos também criou uma área de pesquisa fértil.

Para além de atender às expectativas dos pacientes, devemos trabalhar duro para superá-las. Cada esforço dedicado é de alto impacto para o benefício imediato dos pacientes na prestação de cuidados.

REFERÊNCIAS

Gualandi, R. et al. Exploring the hospital patient journey: What does the patient experience? PLoS One. 2019; 14(12): e0224899. Published online 2019 Dec 5. doi: 10.1371/journal.pone.0224899

Jain R, Aagja J, Bagdare S. Customer experience—a review and research agenda. JSTP. 2017;27:642–62.

Johnston, Robert (2004). “Towards a better understanding of service excellence”. *Managing Service Quality*. 14 (2/3): 129–133. doi:10.1108/09604520410528554

Silvera GA. A call to excellence in patient experience. *Patient Experience Journal*. 2016; 3(1):5-6. doi: 10.35680/2372-0247.1146.

Royal Prince Alfred Hospital and Sydney Local Health District, Sydney, New South Wales. Review of key attributes of high-performing person-centred healthcare organisations. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care.

The Beryl Institute Website, Defining Patient Experience. Available from: <http://www.theberylinstitute.org/?page=DefiningPatientExp>.

What Is Patient Experience? Content last reviewed August 2022. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD. <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>

Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Defining Patient Experience. *Patient Exp J*. 2014;1:3.

Byrd, B et Sellars, B.B. Journey to excellence: Transforming the care delivery process through service excellence training and standards of professionalism: *J Nurs Patient Care*. 2017, 2:6 DOI: 10.4172/2573-4571-C1-011.

Sampath B, Rakover J, Baldoza K, Mate K, Lenoci-Edwards J, Barker P. Whole System Quality: A Unified Approach to Building Responsive, Resilient Health Care Systems. IHI White Paper. Boston: Institute for Healthcare Improvement; 2021

Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Defining Patient Experience. *Patient Experience Journal*. 2014; 1(1):7-19. doi: 10.35680/2372-0247.1004.

Costa DG da, Moura GMSS de, Pasin SS, Costa FG da, Magalhães AMM de. Patient experience in co-production of care: perceptions about patient safety protocols. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2020;28:e3272. Available from: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3352.3272>