

**UNIMED VITÓRIA**

**CNPJ:** 02.812.468/0001-06

**Nome do Projeto:** Simulação Realística do Parto: tratando o emocional dos profissionais de saúde

**Data do projeto:** 04/04/2019 04:46:50

**Responsável pela Inscrição:** Estratégia Unimed Vitória

**E-mail:** [estrategia@unimedvx.com.br](mailto:estrategia@unimedvx.com.br)

**Trilha de participação:** Gestão de Pessoas

**Descrição:** Realizada Simulação Realística do Parto, na Maternidade, de 03 a 07/12/18, para médicos e enfermeiros obstetras, focando nos sentimentos e emoções geradas nos profissionais em situações de atendimento, refletindo sobre a comunicação, e trabalho em equipe. A necessidade surgiu devido a reclamações de clientes e colaboradores relacionados as práticas em que estão sob stress, resultando no treinamento com a metodologia de simulação. Após a cena, uma psicóloga reuniu toda a equipe e promoveu um debate sobre o stress vivenciado para que expressassem como são afetados no trabalho e vida social. Na avaliação de reação os profissionais relataram ser muito importante tratar o emocional dos profissionais de saúde; e destacaram como positivo a reflexão sobre os sentimentos e emoções envolvidos.

## Diagnóstico:

Tivemos uma queda no índice de satisfação das gestantes quanto ao programa oferecido pela Unimed. Recebemos algumas reclamações referentes aos atendimentos a pacientes desta unidade, realizados de uma forma um pouco rígida, e com pouca humanização por parte dos trabalhadores envolvidos no processo. O problema foi identificado durante consultas realizadas aos pacientes que tinham sido atendidos na unidade, além de algumas reclamações abertas na ouvidoria.

Os profissionais que trabalham diretamente com a assistência aos pacientes são submetidos por diversas vezes a situações altamente estressantes, o que pode levar à falta de paciência em alguns casos de atendimento, que pode ter gerado a insatisfação de alguns clientes, o que nos ajudou a ter uma queda quanto a satisfação das gestantes.

## Apresentação:

Durante o treinamento, foi possível fazer uma reflexão sobre o atendimento prestado aos pacientes e como esses profissionais, médicos e enfermeiros, estão preparados para lidar com diversas situações conflitantes entre paciente e equipe, levando-os a refletir e repensar suas atividades, trabalhando o lado psicológico do profissional submetido ao estresse e como melhorar a sua performance de atendimento criando uma empatia e maior segurança do paciente.

No treinamento foram trabalhados os aspectos emocionais de situações estressantes do dia a dia e como os profissionais lidam com essas emoções e como elas refletem nos cuidados com o paciente. O treinamento envolveu equipes que trabalham em conjunto, desta forma foi possível promover uma maior interação com cada profissional resultando em melhor atendimento aos clientes. Foi uma parceria do CEPES, Maternidade Unimed e Viver Unimed. Para este treinamento foi utilizado manequins de alta performance, atores profissionais para as cenas realísticas, sistema de áudio e vídeo, médico mediador e psicólogo para que fosse realizado um treinamento com a equipe com a finalidade de tirar dúvidas e realizar uma troca de experiências entre os profissionais, o que enriquece o trabalho e favorece um atendimento de segurança e qualidade aos clientes.

Ao fim do treinamento, cada profissional envolvido respondeu ao questionário de satisfação. De forma geral, o treinamento realístico obteve êxito na sua realização pois, foi capaz de tocar e sensibilizar cada participante no que tinge a humanização tanto do acolhimento do paciente quanto ao acolhimento dos profissionais. Observaram que o estresse que são submetidos nas rotinas diárias afetam tanto o controle emocional durante o trabalho quanto o controle emocional fora do trabalho e como é importante trabalhar os medos, incertezas, frustrações, inseguranças, entre outros sentimentos que, em muitos casos são transferidos aos pacientes durante o atendimento de pronto socorro, das enfermarias, do centro cirúrgico e algumas vezes causando descontrole na própria equipe.

Após o treinamento da equipe de plantonistas da maternidade foram observadas melhorias no cuidado e atenção aos pacientes/clientes, tendo em vista que o mesmo deve ser o centro de toda a atenção, a humanização e o acolhimento devem ser realizados de forma a promover empatia, no treinamento foram discutidos a importância de que todos os processos aos quais os pacientes serão

submetidos devem ser bem esclarecidos pelos profissionais o que diminuem consideravelmente as reclamações e atritos, e que o médico, mesmo detentor do conhecimento técnico, não pode ser arbitrário em suas condutas e sempre, através do diálogo e paciência, respeitar a vontade da paciente na medida do possível.

A cada dia, através desse treinamento, a maternidade tem atingido excelência no cuidado com nossos pacientes e com nossos profissionais. A preocupação com nossos clientes e profissionais e as evidências de que os treinamentos realísticos envolvendo o lado emocional, fez que a maioria dos profissionais envolvidos nesse tipo de treinamento refletissem a importância que o controle emocional apresenta reflexos que vão além do trabalho nas suas vidas. Se adequado cada vez mais a cultura do jeito de cuidar da Unimed Vitória.

Os indicadores de melhoria da qualidade de atendimento na Maternidade Unimed têm melhorado e refletido a procura dos clientes pela maternidade, e o seu corpo clínico, médicos, enfermeiros, técnicos e colaboradores tem mudado a sua forma de cuidar.

Justificativa:

Visto que os profissionais de saúde devem se manter atualizados em seus ambientes de trabalho, não só quanto as práticas técnicas realizadas, mas também visando um atendimento de forma humanizada, visando a segurança do paciente e qualidade do atendimento prestado, o treinamento em equipe é extremamente importante para que os profissionais possam se expressar e conversar sobre sua forma de atendimento em um ambiente onde pode ocorrer a troca de experiência com outros profissionais. Além de poder entender um pouco do que se passa com os profissionais quando são submetidos a determinados atendimentos que podem causar alta carga de estresse. Assim podemos traçar melhores formas de abordagem para estes profissionais, além de detectar se há necessidade de atendimento para algum destes.

Todos os médicos obstetras e enfermeiros obstetras que trabalham na maternidade, foram convidados a participar do treinamento. A escolha desses profissionais se deu porque são estes os principais profissionais envolvidos no atendimento às gestantes.

O treinamento foi organizado através de um cronograma junto com a instituição para que houvesse a maior quantidade de profissionais de saúde possível durante o treinamento, sendo possível causar impacto no atendimento trazendo melhorias para a instituição.

Foram criadas 5 turmas com 10 médicos obstetras e 2 enfermeiros obstetras para o treinamento, cada turma com até 5 horas de duração, para que os profissionais tivessem opção de escolha, quanto ao melhor dia para participação do evento.

O treinamento foi dividido em 4 etapas: 1) Acolhimento dos profissionais em uma sala de treinamento, apresentação dos instrutores, explicações sobre a primeira cena que foi realizada, escolha de um dos profissionais para participação da simulação. 2) Participação do profissional médico a um atendimento de emergência (Simulação realística). A cena foi transmitida de forma simultânea, para todos os outros participantes que se encontravam na sala do treinamento. 3) Acolhimento do profissional que participou da cena, para debriefing junto à equipe que assistiu de forma simultânea o processo acompanhado por um psicólogo e médico mediador. 4) Explicação sobre a segunda cena que foi realizada (Simulação realística). E escolha de mais 2 médicos e 1 enfermeiro voluntário para a participação da próxima cena. 5)

Acolhimento dos profissionais que participaram da cena, para debriefing junto a equipe que assistiu

de forma simultânea o processo.

A simulação foi realizada da seguinte forma: Para melhor avaliar o atendimento dos profissionais de saúde, optou-se pela realização de 2 cenas de atendimento. As cenas contaram com a participação de atores, inclusive para a realização do parto, onde durante todo o atendimento os profissionais de saúde atuaram em uma simulação realística. Para a realização da simulação contamos com a participação de um casal de atores. No momento em que foi realizada a cena do parto normal, o médico realizou todo o procedimento em um manequim de alta fidelidade manipulado pela atriz que simulou o parto com expulsão do feto.

Uma semana antes da simulação *in situ*, foi realizado um teste para alinhamento do cenário, dos instrutores, orientações referentes à atuação do ator quanto a fala, manipulação do simulador de parto, logística de transporte de simuladores, avaliação prévia da unidade e responsabilidades de cada membro da simulação realística. O ator foi orientado a questionar os profissionais sempre que um procedimento não for explicado, ou sempre que sentir dúvida em relação ao procedimento. A Instalação de áudio de vídeo para transmissão simultânea também foi realizada previamente para que fosse possível realizar uma simulação antes da primeira cena do treinamento.

#### Objetivos:

Entender a percepção dos profissionais em relação ao atendimento de forma humanizada.

Trazer melhorias para s atendimentos prestados aos clientes.

Melhorar o nível de satisfação das gestantes quanto ao atendimento prestado na maternidade Unimed

#### Objetivos Específicos:

Trabalhamos atividades necessárias para melhorar o atendimento prestado as gestantes da maternidade Unimed, focamos nas queixas assistências relatadas a ouvidoria ou durante as consultas na maternidade ou no viver.

O treinamento foi realizado no início do mês de dezembro, período em que foi percebido uma queda na satisfação das clientes quanto ao atendimento prestado.

Segundo nossos indicadores no mês de outubro/2018 (Passando de 100% outubro, chegando a 95% no mês de dezembro) começamos a ter uma queda quanto a satisfação de nossas gestantes, foi quando se começou a organizar o treinamento que foi realizado no mês de dezembro de 2018.

As mudanças obtidas foram: Abordagem do cliente, tratamento mais humanizado durante consultas e durante o parto.

As reuniões científicas da maternidade permanecem mensalmente como forma de troca de experiências e para traçar atividades de melhoria de atendimento.

#### Resultados:

Tivemos como público alvo nossos médicos e enfermeiros obstetras da maternidade Unimed, que estão ligados diretamente ao atendimento de gestantes. O trabalho foi realizado com estes profissionais por se entender que são os principais atores envolvidos no processo, sendo eles os mais importantes para que o resultado esperado pelo treinamento fosse obtido.

Após a realização do treinamento (dezembro de 2018) pôde-se observar uma melhora contínua dos atendimentos que levou ao aumento da satisfação das gestantes nesta unidade atingindo em abril de 2019 100% de satisfação por parte de nossos clientes, como apresentado no gráfico.

