

4º Congresso
Internacional
Sabará
de Saúde Infantil

13 a 15 de
setembro de 2018



Hotel Maksoud Plaza
Alameda Campinas, 150
São Paulo - Brasil

**E-book do Simpósio de Humanização e
Cuidado Centrado no Paciente e sua Família**

15 de setembro de 2018



Instituto PENSI
PESQUISA E ENSINO EM SAÚDE INFANTIL



Cerca de **130** participantes durante todo o evento

Mesa: Como os grupos de humanização se preparam para cuidar da criança hospitalizada

“Existe uma música especial para todos que trabalham nos hospitais: a música do coração! O pulsar”

Mariana Zacharias, Grupo Saracura

“O protagonista é o encontro! O artista quebra as convenções, provoca a imaginação e traz para pacientes, familiares e a equipe do hospital “respiros” de alegria e leveza.” **Helena Miguel**, Pronto Sorrir

“Percebemos que a arte é o fio condutor para a humanização. Arte e cultura são transformadores na ambiência e nas pessoas. É fundamental a formação, metodologia, análise da situação e respeito a realidade do paciente.” **Mariana Helena Sponton**

“Acessar aromas, paisagens, emoções além do ambiente hospitalar.”
Adriana Aragão, Arte e Despertar

“Como é bom levar encantamento: pois mais vale uma cantoria do que uma tristetinha à toa!!!”
Magaly Romão, Viva e Deixe Viver

Moderação: Maria Helena Sponton
Secretária: Eline Garcia

Mariana Zacharias – Grupo Saracura

O que fazem?

Coletivo de músicos, formado em 2005, que desenvolve práticas musicais especializadas em hospitais. Através do cancionário popular, com um repertório baseado em músicas tradicionais, os músicos do Saracura levam a crianças e adultos internados em hospitais bem estar, harmonia e um leque de emoções despertadas através da música ao vivo, melhorando as condições de sua estadia, transformando sua experiência e estimulando a integração entre pacientes, familiares e profissionais de saúde.

Atuação: 8 hospitais particulares Visitas regulares 1 a 7 vezes por semana
6 hospitais públicos +100 visitas por mês

+85 mil pessoas impactadas por ano



“ (..) As atividades de percepção expressão e criação sonora musical abriram os ouvidos das crianças... Aos sons que os rodeavam, ressignificando o ambiente hospitalar como um lugar também de aprendizado, relações sociais e ampliação das experiências” (Zoica Caldeira,2007)

www.gruposaracura.com.br



Helena Miguel – Associação Pronto Sorrir

O que fazem?

Há 6 anos leva teatro para os hospitais pediátricos. São oito atores profissionais que se transformam em personagens lúdicos, e assim visitam todo o hospital, com foco em estimular e descobrir - ao lado da criança e seus familiares - novas formas de descontração e brincadeiras dentro do hospital, facilitando novas narrativas para esta vivência delicada.



Metodologia:

1º tropeço: A Porta

2º tropeço: Quem somos nós? Quem são vocês?

3º tropeço: Buscar o espaço da brincadeira dentro da realidade desse quarto e desta criança

4º tropeço: Porque estamos aqui hoje?

5º tropeço: Despraticar as normas do olhar. Mergulhar no universo lúdico das coisas invisíveis

6º tropeço: Chamar os pais e acompanhantes para a brincadeira

7º tropeço: Construir algo que fique como memória deste encontro. Algo que a criança e sua família possam revisitar em outro momento.

8º tropeço: Colocar os pais como foco da brincadeira

9º tropeço: Dar espaço para a criança verbalizar algo para seus pais ou acompanhantes

10º tropeço: Vamos revisitar o que vivemos juntos?

Adriana Freires Aragão – Associação Arte e Despertar

O que fazem?

Com 21 anos de história, utilizam a arte na transformação da experiência do paciente. A arte e cultura conectam o indivíduo com a sua identidade, ressignificando seu momento no ambiente hospitalar.

PILARES:

ARTE

CULTURA

EDUCAÇÃO

- Atuam sempre em duplas
- Suas intervenções vão de apresentações musicais até o que chamam de “dedo de prosa”
- Formação específica para realização das atividades e contam com o apoio de psicólogos e pedagogos.
- Todo repertório é sistematizado e avaliado em sua qualidade para que possa ser sempre ampliado
- Há uma preocupação com a sensibilização e engajamento dos profissionais de saúde
- Fazem: reuniões quinzenais, acompanhamento, troca de experiências e ampliação de repertório



arte despertar



25 hospitais
362 mil pessoas
atendidas (até 2017)

www.artedespertar.org.br

Magaly Romão – Associação Viva e Deixe Viver

O que fazem?

Nasceu em 1997 com a realização de um sonho de seu fundador Valdir Cimino que atuava com crianças no hospital Emílio Ribas. Sua missão é fomentar a educação e cultura na saúde por meio da leitura e do brincar, visando transformar a internação hospitalar de crianças e de adolescentes em um momento mais alegre, agradável e terapêutico, contribuindo positivamente para o seu bem estar, de seus familiares e da equipe multidisciplinar.

Em SP são **400** voluntários atuando em **30** hospitais e em todo Brasil quase **1.000** voluntários em mais de **80** hospitais.

- Estímulo ao trabalho voluntário
- Compromisso: 2 horas 1x por semana



- **Formação** durante 6 meses:

- ✓ Foco: contação de histórias e a arte do brincar
- ✓ Palestras: pressupostos filosóficos do voluntariado; como lidar com a perda/luto; riscos de contaminação; prevenção, entre outras
- ✓ Sarau
- ✓ Treinamento com voluntário mais experiente
- ✓ Formatura (quando recebe o avental)

www.vivaedeixeviver.org.br



Design Thinking - Atividade 1

1ª fase:

- Discussão sobre a importância da humanização para os diferentes atores: equipe multidisciplinar, grupos de humanização, pacientes e familiares

2ª fase:

- Debate sobre quais resultados devem ser medidos e como fazer isso





Por que a humanização é importante para mim?

Equipe Multidisciplinar

INTEGRAÇÃO DOS DADOS

TRABALHO EM EQUIPE

GESTÃO PARTICIPATIVA

COMUNICAÇÃO ENTRE TODOS

COMISSÃO COM PARTICIPAÇÃO DE TODAS AS ÁREAS

TRABALHO CONJUNTO PARA CHEGAR EM UM OBJETIVO COMUM

EMPATIA

TIRAR O FOCO DA DOENÇA E FOCAR NO HUMANO

IGUALDADE, EQUIDADE E RESPEITO

ACESSA CONTEÚDOS QUE A EQUIPE NÃO CONSEGUE

TRAZENDO CONFORTO AO PACIENTE

É CULTURA QUE PERPASSA POR TODOS

SABER ESCUTAR

AJUDA A ENTENDER O PACIENTE: OUTROS OLHOS, OUVIDOS E SABERES

BEM ESTAR DO PACIENTE: O OBJETIVO DE TODOS

RESULTADOS TRAZIDOS PELA HUMANIZAÇÃO

REFLETEM EM TODA A EQUIPE



Por que a humanização é importante para mim?

Grupo de Humanização

ACOLHIMENTO E RESPEITO:
CONSIDERAR O PACIENTE
ALÉM DO SEU ESTADO
CLÍNICO

ENTENDER DIFERENTES REALIDADES É
IMPORTANTE, POIS CADA UM TEM
UMA HISTÓRIA DE VIDA E PODE
ESTAR PASSANDO POR UMA FASE
DIFÍCIL

EMPATIA: COLOCAR-SE
NO LUGAR DO OUTRO
SEM JULGAMENTO

CUIDADO
CENTRADO NO
PACIENTE

OFERECER AO PACIENTE UM
MUNDO DIFERENTE,
DESCONTRAÍDO, ALEGRE E
LÚDICO DENTRO DO
TRATAMENTO

MUDANÇA DE
FOCO: RETIRAR O
PACIENTE DO CLIMA
DO HOSPITAL

BEM ESTAR DO
PACIENTE

FACILITA O TRABALHO DA
EQUIPE DE SAÚDE NA
PASSAGEM DO PACIENTE
PELO HOSPITAL

TRATAR O OUTRO
COMO EU
GOSTARIA DE SER
TRATADO

TRATAR O PACIENTE
EM SUA TOTALIDADE

Por que a humanização é importante para mim?

Paciente



EMPATIA

ATENÇÃO

RESPEITO À
IDENTIDADE

DISTRAÇÃO (TEMPO
PASSA MAIS RÁPIDO)

ACOLHIMENTO

AUTONOMIA

SEGURANÇA NO
TRATAMENTO

POSSIBILIDADE DE
DIZER NÃO

MUDANÇA DE
FOCO

RENOVAÇÃO DE
ENERGIAS

ME SINTO EM
CASA
NOVAMENTE

APROXIMAÇÃO DA
FAMÍLIA

ALGUÉM QUE TRAGA ALEGRIA,
CARINHO, DIVERSÃO E
CONFORTO

ME SINTO OUVIDO



Por que a humanização é importante para mim?

ACOLHIMENTO

PROPORCIONA O BEM ESTAR DOS FAMILIARES

FAVORECE O RELACIONAMENTO FAMILIAR

NOVA HISTÓRIA PARA CONTAR SOBRE O HOSPITAL

O ACOLHIMENTO TRAZ SEGURANÇA NO TRATAMENTO

POSSIBILITA A PARTICIPAÇÃO MAIS ATIVA DA FAMÍLIA

TRAZ GENTILEZA, EMPATIA, ENCANTAMENTO E ALEGRIA

TRAZ CALMA AO PACIENTE

CONTRIBUI NO TRATAMENTO ALÉM DO FÍSICO

TRANSFORMA O AMBIENTE

SER VISTO COMO UMA PESSOA, SER CHAMADO PELO NOME

POSSIBILITA A PARTICIPAÇÃO MAIS ATIVA DA FAMÍLIA

INCLUSÃO



A
T
I
V
I
D
A
D
E
S

Equipe Multidisciplinar

Que resultados devem ser medidos? Como?

- Satisfação do paciente
- Satisfação dos familiares
- Melhoria do estado de saúde do paciente
- Acolhimento do servidor
- Tempo de permanência
- Absentismo/turn over
- Adesão ao tratamento
- Confiança na equipe
- Registros de cases de sucesso (qualitativo das ações de humanização)
- Ouvidoria
- Cuidados centrado no ser (visão holística)
- Incluir uma pergunta específica sobre humanização na pesquisa de satisfação entregue ao paciente

Grupo de Humanização

Que resultados devem ser medidos? Como?

- Harmonização clínica
- Participação dos pais durante o período de tratamento
- Criação de experiências positivas durante um momento delicado
- Grau de satisfação (SAC - pesquisa de satisfação do cliente)
- Número de solicitações para o grupo voltar
- Quantidade de pacientes
- Horas disponibilizadas
- Facilitação de procedimentos (ex.: um exame)
- Facilitação do trabalho da equipe multidisciplinar
- Melhora dos serviços e do atendimento em geral
- O estado emocional antes e após atendimento
- Cuidado do paciente
- Confiança
- Comunicação e interação
- Limpeza e higiene
- Ambiência e estrutura
- Engajamento

Sociedade (paciente, familiares e público geral)

Que resultados devem ser medidos? Como?

- Caso controle (equipe multi, paciente, família)
- Melhora da qualidade do atendimento
- Resultado clínico (emocional, imunológico)
- Satisfação do paciente
- Satisfação da família
- Apresentação de pesquisa/coleta de dados/tempo de internação
- Sensibilização da sociedade sobre humanização dentro do hospital

Mesa: O cuidado integrativo no tratamento do paciente e seu papel na equipe multidisciplinar

“Curar a doença não pode estar separado de cuidar do paciente! O terapeuta não cura, ele cuida e traz condições para o paciente participar também de sua cura.” **Plínio Cutait**, Hospital Sírio Libanês.

“Enquanto a ciência e a pesquisa querem o maior número de padrões para reconhecer um resultado positivo, para os seres humanos, o que foge do padrão é que mais desafia e chama a atenção.” **Mariana Sato**, Faculdade de Medicina da USP

“Reforço a variedade de práticas que podem ser usadas, e ter um espaço como este para compartilhar, validar o que vem sendo feito e poder cada vez mais integrar atividades aos tratamentos é certamente olhar para o ser humano.” **Gabriela Zemel**

“Os cuidados paliativos vão além da oportunidade de trazer conforto. É criar um “manto de proteção” ao guerreiro, dando qualidade de vida em todos os seus aspectos” **Simone Iglesias**, UNIFESP

Moderação: Gabriela Zemel
Secretária: Lilian Guimarães

Cuidados Integrativos no Hospital Sírio Libanês

Plínio Cutait – Hospital Sírio Libanês

Núcleo de Cuidados Integrativos Hospital Sírio Libanês

Um projeto de humanização oferecido a pacientes, familiares, cuidadores, profissionais de saúde, colaboradores e voluntários.

PORQUE A MEDICINA OCIDENTAL ESTÁ SE ABRINDO PARA AS ABORDAGENS INTEGRATIVAS?

- 1 Demanda dos próprios pacientes por tratamentos integrativos
- 2 Mais pesquisas, melhores pesquisas
- 3 Curar a doença + cuidar da pessoa

NATIONAL CENTER FOR COMPLEMENTARY AND ALTERNATIVE MEDICINE

1. **Sistemas Médicos Integrals:** Ayurveda, Medicina Tradicional Chinesa, Medicina Tibetana, Homeopatia, Antroposofia, Naturopatia
2. **Biológicas:** Suplementos, dietas, ervas, vitaminas etc.
3. **Corporais ou manipulativas :** Osteopatia, Quiropraxia, Massoterapia, Método Feldenkrais, Método Meir Schneider, Pilates, Técnica Alexander, Reflexologia, Rolfing, Terapia Crânio Sacral
4. **Energéticas:** Acupuntura, Reiki, Jin Shin Jyutsu, Tai Chi Chuan, Johrei, Chi Kung, Toque Terapêutico, Mahikari, Do In, Cura Prânica
5. **Práticas Mente-Corpo:** Yoga, Meditação, Técnicas de Respiração, Mindfulness, Calatonia, Visualização Dirigida, Prece, Hipnose, Relaxamento, Musicoterapia, Arteterapia

3 TRÍADES

Fundamentos

- Tratamento global, tratamento humano
- Cura e educação, asas do mesmo voo
- Cuidar, cuidar-se e ser cuidado

Ações

- Assistência
- Educação
- Integração

Programa Integrativo Básico NCI/HSL

- Assistência individual
- Educação em auto cuidado
- Grupo de suporte

Biocibernética de Smit

Mariana Sato – Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

Provocações que a levaram estudar o tema:

- Promover saúde e prevenir a doença é o que mais tem desafiado a prática da medicina nas comunidades, já que muitas vezes a forma de comunicar não esclarece de forma clara e objetiva quem precisa ser informado.
- Existem sintomas que a medicina convencional não consegue explicar de forma objetiva. Muitas vezes coloca a culpa no stress.
- O que fazer por pacientes que não têm diagnóstico clínico estabelecido?



Conceitos e história

- A Biocibernética consiste no estudo do sistema de auto regulação do corpo humano.
- Criada pelo alemão Gerhard Smit, que dedicou 30 anos a pesquisas científicas sobre os impulsos elétricos fisiológicos gerados por eletroacupuntura.
- Desenvolveu um aparelho capaz de gerar impulsos elétricos mais rápidos e com menor voltagem do que aqueles tradicionalmente utilizados na eletroacupuntura e propôs zonas específicas de estimulação na pele.

O que é ?

A Biocibernética de Smit é uma acupuntura sem agulhas e eletrodos que estimula pontos de equilíbrio por meio de pressão. É capaz de maximizar a capacidade de autorregulação do corpo humano, promovendo saúde e recuperação.

Conclusões:

1. Tem muita coisa que sabemos sobre a inteligência dos organismos vivos
2. Existem ferramentas que podem ser agregadas na medicina convencional
3. Existem várias iniciativas investindo em convergência das práticas integrativas com a medicina convencional

<https://biokybernetik.org.br/>

Experiências em Cuidados Paliativos

Simone Brasil de Oliveira Iglesias - UNIFESP

O que são cuidados paliativos?

Uma abordagem voltada para a qualidade de vida tanto dos pacientes quanto de seus familiares frente aos problemas associados a doenças que põem em risco a vida. Busca a prevenção e o alívio do sofrimento. Acontece junto com o cuidado médico/curativo.

- **Jyutsu:** Arte; **Shin:** Criador

Jin: Homem de conhecimento e compaixão

- Mestre japonês Jiro Murai – 26 pontos energéticos
- Harmonização da energia vital
- Liberação das tensões e fluxos energéticos bloqueados
- Atendimento de Prof. de saúde, Cuidadores - familiares e crianças
- Relaxamento, equilíbrio mente-espírito e paz
- Equilíbrio de emoções



Jin Shin Jyutsu

OBJETIVO:

Atendimento aos profissionais de saúde das Unidades Pediátricas do Hospital São Paulo e aos familiares das crianças internadas, oferecendo sessões de uma prática oriental chamada Jin Shin Jyutsu®.

Departamento de Pediatria UNIFESP/EPM
Projetos que nascem dentro do grupo de Bioética para trabalhar com cuidados paliativos e apoio ao luto:

- **Grupo Girafa** (Grupo Integrado de à Família e à Criança)
- **Acolher** (cuidados paliativos da UTI Neonatal)

MEDICINA INTEGRATIVA

- ESTÍMULO AO DESENVOLVIMENTO NEUROPSICOMOTOR
- Terapia Energética: Jin Shin Jyutsu
- Musicoterapia e canções
- Colo e passeios
- Hidroterapia
- Leitura de livros infantis
- Terapia Ocupacional
- Apoio aos pais e ensino orientado sobre como abordar o conforto
- Mãe: Curso de JSJ e C. Paliativos

Design Thinking - Atividade 2

1ª fase:

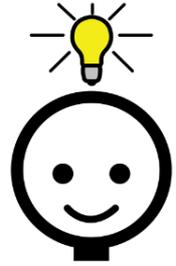
- Todos os participantes foram convidados a responderem a pergunta hipótese “O que é cuidado integrativo para você?” antes do painel sobre o tema.

2ª fase:

- Participantes receberam tarjetas com perguntas e foram convidados a questionarem diferentes pessoas sobre suas opiniões após a realização do painel



O que é cuidado integrativo para você?



- Considerar o paciente em sua totalidade
- Trabalhar com todas as instâncias do paciente (bio psico social), e não vê-lo como uma doença
- É melhorar a qualidade de vida do paciente com saberes e olhares diferentes
- Cuidado para além da alopata, exige auto-conhecimento e reflexão sobre sua vida
- Algo como cuidados multidisciplinares
- Integrar todo e qualquer cuidado do alívio do paciente
- É tudo que se pode fazer para cuidar do paciente e de suas famílias
- É holístico: voltado a todas as áreas/vertentes que constituem o ser humano: fisiologia, mente e espírito
- Cuidar da pessoa com ações complementares
- Cuidado mais completo
- Cuidado que a equipe multidisciplinar deve ter para tratar de forma integral o paciente, proporcionando-lhe uma experiência positiva e ajudando a controlar os sintomas da doença melhorando seu tratamento
- Integração de cuidados de saúde, psíquico, social e espiritual (independente da religião)
- Junção de outras atividades físicas e mentais
- É um processo de envolve diversas formas de tratamento
- Comprometimento de todos os envolvidos na causa e efeito
- Integrar profissionais da área de saúde, educação, administração e afins para atuarem em qualquer ambiente promovendo saúde e bem estar
- Conjunto de ações de bem estar que visam englobar o máximo de aspectos que o paciente demanda
- Integração dos cuidados médicos e humanização de atendimento aos pacientes
- Cuidado que abrange tanto uma equipe multiprofissional para atender as diversas questões do paciente, quando um cuidado que há com todo o contexto ambiental e familiar do paciente
- Prevenção e cuidados tratados de forma harmoniosa
- Cuidado assistencial + cuidado emocional
- Cuidado direcionado ao paciente, família e equipe multidisciplinar
- Cuidado desde a chegada do paciente até a saída do hospital



Atividade sobre as perguntas que os participantes responderam

CUIDADOS INTEGRATIVOS: CONCEITO

Cuidados integrativos ou tratamentos alternativos? Por que?

Integrativos: agregar sempre!

Integrativos: com o avanço da tecnologia e ciência eles vêm para ajudar nas práticas de cuidados aos pacientes

O tratamento alternativo complementa o convencional, proporcionando ao paciente um estado psicológico melhor

Meditação, massagem, yoga, musicoterapia, hipnose, entre outros, podem contribuir no tratamento do paciente? Por que?

Contribui para o desenvolvimento do paciente

Ajuda de forma positiva a melhora do estado físico e espiritual do paciente

Permite ao paciente experimentar sensações diferentes durante o período de internação, melhorando seu estado

Desenvolve outros sentidos não explorados na medicina convencional

Ajuda na melhora do paciente e na diminuição de fármacos

CUIDADOS INTEGRATIVOS E VOCÊ

O que é saúde para você?

É a presença de qualidade de vida e não somente na ausência de doença

Conjunto de bem estar físico e mental

Equilíbrio emocional, qualidade de vida, autoconhecimento

Conjunto formado pelo bem estar físico e mental

O bem estar mesmo após uma dor, considerando a singularidade de quem sente

O que são cuidados integrativos para você?

Considerar o paciente em sua totalidade

Como a própria palavra "integrativo" já resume, é a integração do cuidar, é envolver todos os setores de uma unidade de internações, desde o local do estacionamento/parada até o pós-tratamento. É ter uma equipe unida e com o mesmo objetivo, que é zelar pela qualidade de vida do paciente, mas não olhando o mesmo como mais um, mas como um ser único: tratar pelo nome, envolver os familiares e todos os profissionais que prestam atendimento para amenizar o sofrimento e carência em um momento tão delicado.

Cuidados de todas as necessidades das pessoas

Você já fez ou indicou algum tipo de cuidado integrativo para algum tratamento que realizou?

Reiki

Essências vibracionais quânticas

Apometria

Meditação

Musicoterapia

Hipnose

Massagem

Terapias animais

Acupuntura

Yoga

FAMÍLIA E SOCIEDADE

O hospital que oferece cuidados integrativos é mais ou menos valorizado pela sociedade?

A princípio, no processo de desenvolvimento da técnica pode ser menos valorizado, porque a falta de informação e educação a respeito do meta ainda é precária

Mais valorização, é um diferencial

Deveria ser mais valorizado pois traz luz ao tratamento

Mais, oferece mais recursos para o bem estar e recuperação

Se a sociedade tem o conhecimento sobre os benefícios, é mais valorizado

Os avanços da medicina contribuem ou prejudicam a valorização dos cuidados integrativos? Por que?

Contribuem na medida que humanizam

Desenvolve o conhecimento para novas descobertas
Pessoas começam a enxergar o indivíduo como um todo

A tecnologia comprova a ação de práticas integrativas no corpo e cérebro

As pesquisas realizadas no tema geram mais conhecimento

Contribuem, pois o médico, pesquisador e acadêmico percebe, conhece e reconhece outros saberes

Difícil generalizar, pois depende de quem tem ou não o contato com os benefícios

Não prejudica, pois devem andar juntos e ser complementares

Você acha que os cuidados integrativos fazem parte do tratamento do paciente? Por que?

Sim, importante o paciente receber uma atenção holística, ou seja: biológica, mental e espiritual

Sim, os resultados mostram melhora no bem estar geral

Sim, porém não são ofertados com a frequência que é necessária

Não, apenas o paliativo

Sim, é complementar

PAPEL DO HOSPITAL

Como vencer o preconceito da sociedade em relação aos cuidados integrativos?

Oferecendo informação e sensibilização

Mostrando pesquisas científicas e resultados

Apresentando os benefícios

Dividindo experiências

Diálogo com pacientes e familiares

Esclarecimento da mídia

Como sensibilizar a família do paciente sobre a importância dos cuidados integrativos?

Conhecimento, conversa, mostrando resultados

Mostrar ao paciente os benefícios

Dialogar e apresentar uma nova forma

Com orientação e embasamento científico

Apresentando cases de sucesso

Introduzir aulas técnicas

Oferecer uma experimentação

Envolvendo a família no processo



“Você observa a criança fazendo a brincadeira e assim vai explicando e vendo como ela está. A criança se revela, e é neste momento que você começa, nesta interação, a explicar para ela o que está acontecendo e o que vai acontecer. É um ciclo, vai fazendo a sua intervenção de acordo com tudo que vai avaliando.” **Sandra Mutarelli Setúbal**, Instituto PENSI.

Simpósio Satélite: Sandra Mutarelli Setúbal – Instituto PENSI

Apresentação do Programa Child Life Specialist desenvolvido no Sabará Hospital Infantil – Sandra Mutarelli Setúbal, Instituto PENSI

O que é?

O *Child Life Specialist* é um profissional da equipe multidisciplinar de saúde que trabalha em estreita colaboração com médicos, enfermeiros, assistentes sociais, professores, entre outros. Seu papel é de ajudar crianças e famílias a lidar com experiências estressantes em hospitais.

As intervenções planejadas pelos Child Life Specialist que reduzem o estresse são aquelas que oferecem informações seguras à criança. Tais informações podem permitir uma reavaliação da situação menos ameaçadora do que parecia.

EXEMPLOS DE SITUAÇÕES DE ESTRESSE:

- Possibilidade de ficar separado dos pais
- Lidar com pessoas desconhecidas
- Estar em um ambiente estranho
- Medo de ter dor
- Quebra da rotina
- Invasão da intimidade

SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE DA CRIANÇA HOSPITALIZADA E DE SUA FAMÍLIA:

- Estágio de desenvolvimento neuropsíquico
- Diagnóstico
- Temperamento
- Estrutura Familiar

Como o *Child Life Specialist* atua?

Aplicando teorias de desenvolvimento infantil, fornece cuidados psicossociais de qualidade, proporcionando preparação adequada à idade para procedimentos médicos, estratégias de controle e enfrentamento da dor e atividades de auto expressão.

Como são planejadas as intervenções:



Apresentação do Programa Child Life Specialist desenvolvido no Sabará Hospital Infantil – Sandra Mutarelli Setúbal, Instituto PENSI

Comunicação é fundamental!

- Atentar para comunicação verbal e não verbal
 - ✓ Expressão facial
 - ✓ Postura
 - ✓ Gesticulação ou gestos
 - ✓ Movimentação
 - ✓ Variações vocais
- **Observação** é a primeira prática efetiva que possibilita ao cuidador assistir os aspectos da comunicação que, por vezes, passam despercebidos.
 - ✓ Olhares
 - ✓ Acenos
 - ✓ Suspiros
 - ✓ Excitações na fala

Tipos de **brincadeiras** em contexto hospitalar:

- ✓ Brincadeira expressiva
 - ✓ Brincadeira do tipo Role-Play
 - ✓ Brincando Pelas Crianças
 - ✓ Medical Play
- A brincadeira ajuda a criança a lidar com o estresse, assimilar informação, expressar seus sentimentos relacionados com a doença, dúvidas, medos.
 - A brincadeira também permite que a criança recrie situações, focando em aspectos que sejam de preocupação particular para ela. Essas situações podem ser ensaiadas até que a criança torne-se familiarizada e confortável com as informações dadas e sinta-se no controle da situação.
 - Observar a criança brincar no hospital, permite ao *Child Life Specialist* monitorar o grau de compreensão, medo e ansiedade das informações dadas às crianças.
 - A criança, em brincadeiras de hospital, também torna-se mais familiarizada com o material utilizado no hospital.



Mesa: Cuidado do paciente e de sua família: qual é o papel de cada grupo neste processo?

“O ato de curar a doença pode ser humanizado com o ato de cuidar do paciente da forma mais integral possível.” **Plínio Cutait**, Hospital Sírio Libanês.

“Muitos são os caminhos em busca do melhor atendimento aos nossos pacientes... Quando achamos que temos todas as respostas, a vida muda as perguntas.” **Cecília Maria Costa**, AC Camargo Cancer Center

Moderação: Gabriela Zemel
Secretária: Eline Garcia

Como utilizar os grupos que atuam no hospital de maneira adequada e agregada à equipe multidisciplinar

Cecília Maria Lima da Costa – AC Camargo Câncer Center

Estratégias de tratamento humanizado:

- Estímulo ao brincar
- Atividades escolares
- Atividades lúdicas
- Ambiente acolhedor
- Companhia da família
- Informação/ participação

A Humanização está em inúmeras e variadas ações!

- Objetivo: Tornar a o tratamento menos traumático / Melhor qualidade de vida
- Cuidados além da visão técnica da doença, dos procedimentos cirúrgicos, dos remédios
- Visão global do paciente como pessoa

Escola Especializada
Schwester- Heine

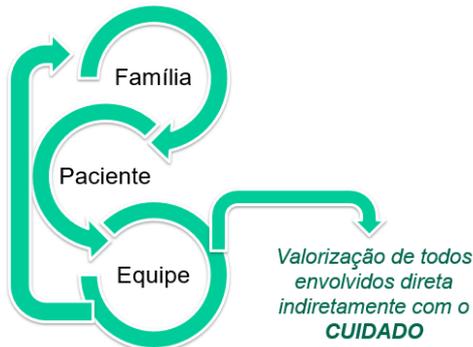
Escola de origem

Fundada em 1987
Prefeitura e Estado de SP

Objetivo: receber o ensino que deveria receber na escola.

A escola possibilita:

- Viabilização do aprendizado
- Vida Social
- Distração e recreação
- Senso de responsabilidade
- Perspectiva de futuro



- Existe uma gerência de ensino e toda uma preocupação e organização da interação de todo o corpo clínico com os professores.
- São feitas entrevistas, treinamentos, atividades sob supervisão e reciclagens.
- Parceiros também atuam neste processo, tais como: Zoológico de São Paulo, Associação Viva e Deixe Viver, Heróis do Bem, Beaba do Câncer e Projeto Viva a Cultura AstraZeneca.
- Conta também com uma rede de voluntários e diretrizes para esta atuação voluntária.
- Bem estar e suporte ao desenvolvimento com trabalho em equipe e integração das ações.
- Valorização da transdisciplinaridade: revisão das práticas internas e elaboração das diretrizes de forma multidimensional com a participação ativa de todos os envolvidos.

A importância dos Cuidados Integrativos na promoção da saúde, na prevenção e no tratamento da doença

Cuidar, cuidar-se e ser cuidado

Cuidados Integrativos se referem ao Cuidar, à integração de diversos tratamentos, e apontam para a integralidade do ser:

- Integralidade: corpo, mente e espírito
- Integração de métodos convencionais e não convencionais
- Uso criterioso de métodos não convencionais
- Melhores condições gerais facilitam resposta inata de cura do corpo
- Oferecidos a pacientes, familiares, cuidadores, colaboradores e equipe profissional
- Quando possível, intervenções naturais e não invasivas.
- Parceria do profissional com o paciente, incentivando-o a participar de forma ativa e responsável de seu processo de cura
- Profissionais são, em geral, comprometidos com um processo de auto conhecimento e desenvolvimento pessoal

Cuidar-se, um gesto de amor, compromisso e livre arbítrio

- Ver o sintoma em perspectiva, como uma foto de um filme (capacidade de observação)
- Buscar ou dar sentido ao sintoma e à doença (lembrar do sentido da vida)
- Contato consigo mesmo (voltar-se para si mesmo, ter percepção de si mesmo)
- Manter a mente serena e equilibrada (tudo está ligado à mente)
- Ter consciência de si mesmo (lembrar de quem somos)
- Participar ativamente de seu alívio (assumir a responsabilidade sobre a própria vida)
- Ter acesso ao próprio poder pessoal (frente à impotência da situação)
- Conectar com a própria espiritualidade (silêncio, recolhimento, crenças pessoais...)
- Acolher os sintomas (não resistência)
- Disciplina no auto cuidado (todas anteriores)

Plínio Cutait – Hospital Sírio Libanês



1. Preservação da saúde

A busca pela saúde é a busca pela felicidade, pela paz, pelo equilíbrio, pela consciência, pelo supremo, pela própria humanidade.

2. Prevenção da doença

A prevenção é um fruto da preservação. Como mudar o sentido de vida?

3. Tratamento da doença

Para pacientes, cuidadores, familiares, profissionais de saúde e colaboradores:

- No diagnóstico
- Ao longo do tratamento
- Após a alta médica/hospitalar
- Em Cuidados Paliativos
- No luto

Preservar → Cuidar → Curar, Humanizar, Espiritualizar

Mesa: Novo olhar no tratamento e cuidado centrado na criança e na família

“Todo mundo é responsável pela entrega da experiência do paciente, desde o ascensorista até o médico. É preciso ter uma liderança que de fato apoie para que isso aconteça.” **Kelly Rodrigues**, Patient Centricity Consulting.

“Buscar a curiosidade pelo amanhã que vai além do hoje. O que é que eu como profissional tenho que fazer hoje para amanhã a evolução do paciente estar de outra forma?” **Cássia Guerra**, Hospital Sírio Libanês

“Respeitar a personalidade do indivíduo, no nosso caso a criança. É um cuidado coordenado, multidisciplinar e inclusive todo nosso trabalho de humanização sempre é prescritivo, tem uma razão de existir.” **Fernanda Pascoal**, Sabará Hospital Infantil

Moderação: Gabriela Zemel
Secretária: Shirley Leone



Palestrantes da mesa: Novo olhar no tratamento e cuidado centrado na criança / família

O que é a Experiência do Paciente e Modelo de Cuidado Centrado: modelos ao redor do mundo



Kelly Rodrigues – Patient Centricity Consulting

Contexto:

- Mudanças no perfil de pacientes
- Acesso à informações e mídias sociais
- Utilizar o hospital desperta sentimentos desfavoráveis

O que é?

O *Institute of Medicine* define a atenção centrada no paciente como o cuidado que respeita as preferências, necessidades e valores individuais, assegurando que esses valores sejam o guia de todas as decisões clínicas.

Principais conceitos sobre a experiência de pacientes:

- A experiência do paciente vai além da satisfação.
- Você pode ter um resultado negativo, mas ainda ter uma experiência positiva.
- Você pode ter um resultado positivo, mas uma experiência negativa.
- A experiência do paciente está ligada ao envolvimento dos colaboradores.
- Os pacientes julgam os profissionais de saúde, não apenas sobre os resultados clínicos, mas também sobre cuidados compassivos e excelentes, centrados no paciente.

4 princípios do cuidado centrado no paciente:

1. Assegurar que as pessoas sejam tratadas com dignidade, compaixão e respeito.
2. Oferecer um cuidado, apoio ou tratamento coordenado.
3. Oferecer um cuidado, apoio ou tratamento personalizado.
4. Apoiar as pessoas para que reconheçam e desenvolvam as suas próprias aptidões e competências, com o objetivo de terem uma vida independente e plena.

Quais são as vantagens de atuar com o cuidado centrado no paciente?

- Foco no paciente, melhorando o trabalho em equipe, garantindo maior efetividade
- Impulsiona os resultados clínicos
- Engaja os pacientes/famílias no tratamento
- Garante mais satisfação para todos os stakeholders (pacientes, famílias, colaboradores, Instituição).

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

$$\begin{array}{ccccccccc} \text{EP} & = & \text{S} & + & \text{CC} & + & \text{SA} & + & \text{DC} \\ \text{EXPERIÊNCIA} & & \text{SATISFAÇÃO DO} & & \text{CUIDADO} & & \text{SEGURANÇA} & & \text{DESFECHO} \\ \text{DO PACIENTE} & & \text{DO PACIENTE E} & & \text{CENTRADO NO} & & \text{ASSISTENCIAL} & & \text{CLÍNICO} \\ & & \text{DO COLABORADOR} & & \text{PACIENTE} & & & & \end{array}$$

O que é a Experiência do Paciente e Modelo de Cuidado Centrado no Sabará Hospital Infantil



Compromisso Sabará: Cuidar, proteger e curar

Fernanda Pascoal – Sabará Hospital Infantil

- Oferecer cuidados de saúde em suas dimensões físicas, emocionais e espirituais;
- Cuidar com compaixão, eficiência e equidade;
- Priorizar sempre que possível os interesses da criança e sua família;
- Informar e empoderar nossos pacientes e familiares a participarem das decisões assistenciais;
- Assumir inteira e transparentemente nossas responsabilidades como cuidadores;
- Respeitar as crenças e os valores culturais da criança e de sua família, sempre que alinhados ao que julgamos ser o melhor para a criança;
- Defender a criança de toda e qualquer ameaça a seu bem-estar e a sua plena possibilidade de desenvolvimento.

Modelo de cuidado centrado:

Respeito,
dignidade e
compaixão

Único =
personalizado

Cuidado
coordenado

O Comitê de Experiência do Sabará:

O que faz?

Cuida e vê cada manifestação da família, recebidas por diferentes canais, como oportunidade de melhoria e acima de tudo, do seu compromisso com a qualidade, segurança e excelência do serviço prestado.

- Formado por equipe multidisciplinar
- Reuniões mensais com toda a equipe
- Reuniões extraordinárias – discussão de plano de ação / focal
- Análise dos indicadores de satisfação e qualidade



Como as Instituições estão se preparando para terem um novo olhar centrado na criança/família e nos grupos envolvidos no tratamento da criança

Cássia Guerra – Hospital Sírio Libanês

Foi criado um **escritório de Experiência do Paciente** que possui o seguinte escopo de atuação:



EXPERIÊNCIA
SÍRIO-LIBANÊS

- Cultura de Qualidade, Segurança e Cuidado Centrado na Pessoa
- Gestão da Experiência do Paciente
- Programa Sírio-Libanês Desenvolvimento de Habilidades Comportamentais e Comunicação (Soft Skills)
- Matricialidade nos Projetos de Ativação e Engajamento do Paciente

Busca

A curiosidade por um amanhã que vai além do hoje.

Calor humano

A empatia e o amor para com o outro.

Excelência

A impecabilidade no exercício da Medicina e do cuidado.

Solidariedade

A essência de conviver e compartilhar com toda a sociedade.

O que fazem:

- Percepção do valor para o paciente: cultura de cuidado centrado no paciente e ambiente de respeito e colaboração
- Programa de Storytelling via canais internos e externos
- Pesquisa de satisfação, ouvidoria e mídias sociais
- Mapeamento da jornada do paciente

PARCERIA: hospital e pacientes trabalham juntos:

Conselhos consultivos de pacientes e familiares

- É uma abordagem para o planejamento, avaliação e revisão do cuidado incluindo a perspectiva do paciente e do familiar
- Tem por objetivo desenvolver benefícios mútuos entre os pacientes, familiares, instituição e profissionais de saúde
- Parceria e co-criação em projetos de melhoria



“Atitude de **PARCERIA** entre os Profissionais de Saúde, os Pacientes e seus Familiares garantindo que todas as decisões respeitem as **NECESSIDADES** e as preferências dos Pacientes”

Fonte: Institute of Medicine

Design Thinking - Atividade 3

Painel da reflexão

- Os participantes foram convidados a responder a seguinte pergunta:

“Qual a reflexão você está levando deste evento?”



As reflexões que ficaram sobre o evento...



Cuidar de quem cuida

Cuidar da nossa equipe para servir a melhor experiência ao nosso cliente

Para cuidar precisamos nos cuidar. O trabalho conjunto é fundamental, devemos integrar o que é benéfico à experiência e assim aprender, mudar e melhorar

A visão humanizada, o olhar diferenciado e focado em cada pessoa pode trazer imensas transformações na vida dos pacientes, familiares e profissionais.

Cuidar, crescer e aprender

Busca contínua por inovação profissional

Registrar resultados

Construção

Harmonia, aprendizado e conhecimento

Respeito, cuidado e parceria

Acolher e ser acolhida

Quando as mãos se entrelaçam a dor diminui

O amor, o cuidado e o acolhimento constroem pontes indestrutíveis

Gratidão e aprendizado

Ter um olhar adiante, saber ser para aquele paciente um amigo. Ser muito mais humano, pele a pele, olho no olho, sentimentos

Todos de mãos dadas cuidando do paciente

Renovação e aprendizado

Gentileza gera gentileza sempre

Olhar para dentro. Nos cuidar para poder cuidar

Precisamos colocar em prática. Experimentar para depois dialogar

Disciplina e amor

Humanizar-se é preciso para resgatar o que é intrínseco à essência da natureza humana

Quão abrangente e complexo é o assunto humanização, Quantos benefícios são alcançados



17-48

“Diante de tudo que vimos, tenho algumas reflexões: Como trazer esses grupos todos para dentro do hospital e de que maneira fazer isso? Como integrá-los na equipe multidisciplinar de alguma maneira? Como as instituições estão se preparando para acolher esses grupos uma vez que eles já estão dentro dos nossos hospitais? Como chamar os cuidados integrativos para dentro do hospital da mesma forma que os grupos de humanização estão sendo incluídos?”

Sandra Mutarelli Setúbal, Instituto PENSI

13 a 15 de setembro
Hotel Marquês Plaza
Paulo, SP

“Durante o dia todo fui anotando palavras que se repetiram e foram muito importantes para o nosso evento, vou compartilhar com vocês.”

Gabriela Zemel



Referências:

Humanização:

A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. A humanização é a valorizar os pacientes, trabalhadores; é oportunizar uma maior autonomia; transformar a realidade em que vivem; criar vínculos solidários e promover a participação coletiva nos processos de gestão e de produção de saúde.

Fonte:

<http://portalms.saude.gov.br/acoes-e-programas/politica-nacional-de-saude-bucal/publicacoes/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>

Medicina Integrativa

A Medicina Integrativa é uma abordagem orientada para um sentido mais amplo de cura, que visa tratar a pessoa em seu todo: corpo, mente e espírito. Desde 2006, quando foi criada a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC) já foram incorporadas mais de 29 práticas: ayurveda, homeopatia, medicina tradicional chinesa, medicina antroposófica, plantas medicinais/fitoterapia, arteterapia, biodança, dança circular, meditação, musicoterapia, naturopatia, osteopatia, quiropraxia, reflexoterapia, reiki, shantala, terapia comunitária integrativa, termalismo social/crenoterapia e yoga.

Fonte:

<http://portalms.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/42737-ministerio-da-saude-inclui-10-novas-praticas-integrativas-no-sus>

4º Congresso
Internacional
Sabar
de Saúde Infantil

Realização:



Desenvolvimento do E-Book:

Giuliana Preziosi
Roberta Rossi
Sílvia Naccache



Conexão Trabalho

www.conexaotrabalho.com.br