

Instituição gaúcha é a 2ª do continente e a 1ª na Região Sul a conquistar a Certificação Planetree, metodologia de atendimento centrado no paciente

Ampliando seu reconhecimento internacional, o Hospital Mãe de Deus acaba de confirmar a certificação Planetree, metodologia norte-americana que orienta suas atividades através da empatia, carinho e respeito ao próximo. A instituição é a 2ª da América Latina e a 1ª da Região Sul a alcançar o título, conquistando por unanimidade junto ao comitê de avaliação americano. A certificação acontece após três anos em que o hospital implementou uma série de ações que reforçam o cuidado centrado na pessoa em todos os níveis: físico, mental, emocional, social e espiritual.

Desde o início do processo, foram realizadas cerca de 1.800 iniciativas de acordo com os preceitos Planetree, envolvendo todas as áreas de atendimento. Entre elas, a flexibilização do horário de visitas em todo o hospital, a escolha do cardápio das refeições pelos pacientes e o incentivo ao acesso ao prontuário. Outras iniciativas marcaram a vida das pessoas, como viabilizar a saída temporária de pacientes para acompanharem momentos especiais da família, como o casamento de um filho e o Bar Mitzvá de uma neta, até a visita de um cavalo ao Hospital. A presidente do Sistema de Saúde Mãe de Deus, Irmã Lucia Boniatti, destaca que estas ações comprovam a preocupação do hospital em acolher as pessoas respeitando suas singularidades. “Norteamos nosso trabalho através do amparo sensível às necessidades de cada indivíduo, entendo que cada um é único. Oferecendo atendimento humanizado, rico em amor e zelo pelo próximo, promovemos a saúde e o bem-estar de pacientes, familiares e de nossa equipe”.

O Planetree possui diferentes critérios em sua avaliação, como sensibilização da equipe por meio de treinamentos específicos, item no qual a instituição atingiu mais de 2.800 horas de realizações. A metodologia preconiza ainda a criação de um Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares. O hospital foi além e instituiu três conselhos, incluindo o Conselho de Pacientes Oncológicos e Vizinhos. “Planetree é uma metodologia que inova e quebra paradigmas na forma como as instituições hospitalares se relacionam com os seus pacientes”, afirma o superintendente executivo do Sistema de Saúde Mãe de Deus, Dr. Alceu Alves da Silva.

A metodologia Planetree estabelece que dez subcomitês sejam criados para investigar, desenvolver, implementar e avaliar iniciativas centradas no paciente e relacionadas aos componentes do modelo da certificação. “A essência é o reconhecimento da importância de desenvolver ambientes saudáveis, verdadeiramente curadores, que também propiciem resultados sustentáveis”, afirma a diretora de Marketing e Clientes, Márcia Fernanda Barreto Sampaio. Os subcomitês englobam Arquitetura e design; Comunidades; Espiritualidade e diversidade; Aspectos nutricionais; Toque humano; Arte, música e entretenimento; Educação de pacientes, familiares e colaboradores; Interações entre pessoas; Suporte à família e acompanhantes.

Todos os dez comitês estão em funcionamento no Hospital Mãe de Deus e, desde o início da implementação do processo de humanização, o relacionamento entre os funcionários mudou. “Como o Planetree preconiza também o cuidado a quem cuida, o funcionário é outro alvo importante da metodologia, recebendo um tratamento diferenciado”, afirma Marcelo Jorge Sonneborn, superintendente de Infraestrutura e Gestão. Canais de relacionamento com a diretoria sempre abertos, área de descanso confortável, alimentação adequada fazem parte das ações voltadas ao time interno. Por exemplo, quem não come glúten ou não pode consumir lactose ou possui colesterol alto, tem direito a uma comida especial.

O ambiente mais humanizado é percebido por todos. Os resultados apurados nas pesquisas de satisfação do hospital apontam que, nos últimos três anos, o grau de satisfação do paciente subiu de 74% para 91% e o índice de rejeição baixou de 5,3% em 2013 para 0,9% em 2016. Os dados indicam ainda que 95% das pessoas que estão internadas no Hospital Mãe de Deus sentem que

estão em um lugar humanizado e acolhedor. Na pesquisa de clima interno, 73% dos funcionários consideraram positivo o clima organizacional.

O processo de certificação iniciou-se no final de 2013 com o Hospital Albert Einstein, que representa o Escritório do Planetree no Brasil e foi o primeiro a receber a certificação no País. A instituição paulista realizou grupos focais com pacientes, familiares, funcionários e médicos, além de um planejamento para a implementação da metodologia no Hospital Mãe de Deus com a duração de três anos. No final de 2016 foi preenchido o relatório de auto avaliação, com diversos tópicos. Em dezembro, houve a visita do Escritório Americano que realizou grupos focais com pacientes, familiares, funcionários, médicos e Conselho Consultivo de Pacientes. O relatório foi submetido ao Comitê de Designação Planetree, que avaliou o hospital anonimamente e foi unânime em considerar que o Mãe de Deus está cumprindo o espírito e a intenção dos critérios de designação.

A metodologia Planetree foi criada em 1978, nos Estados Unidos, por Angélica Thieriot, uma argentina que passou por uma experiência de internação nada agradável. Ela não pôde ter acesso ao seu prontuário, teve negada visita de seu líder religioso e de uma pessoa que falasse seu idioma. Sua experiência a motivou a criar uma filosofia de vivência hospitalar em que os pacientes podem ter assistência em um ambiente curador e humanizado.

Fonte: [Revista Fator Brasil](#), em 17.05.2017.