

## **Critério 1 – Liderança**

A partir da criação do ProHuma – Programa de Humanização do Hospital Madre Teresa, quando o atendimento humanizado foi definido como indicador estratégico da Instituição e diversos projetos foram unificados num único programa, houve como que um despertar de idéias latentes que estavam apenas aguardando o momento propício para se fazerem conhecidas. Os projetos que hoje constituem o ProHuma surgiram de diversas lideranças, motivando também outras pessoas a exporem suas sugestões, a fim de que o ambiente hospitalar pudesse se tornar mais agradável e acolhedor. Dessa forma cumpre-se, aos poucos, mas com determinação e firmeza de propósito, um valor que constitui um dos princípios norteadores da filosofia do Hospital Madre Teresa e que era um desejo de sua Fundadora: criar no Hospital um “ambiente de família”.

No início de 2007, o primeiro passo foi a constituição do GTH – Grupo de Trabalho de Humanização, formado por uma equipe multidisciplinar, a qual coordenaria as primeiras iniciativas para a elaboração e desenvolvimento do projeto, que beneficiaria os usuários, colaboradores e profissionais da saúde. Essa equipe foi formada pelos mesmos profissionais que já atuavam de modo informal, em diversas práticas de humanização já existentes no Hospital e outros profissionais de serviços afins. A equipe ficou constituída por um Gestor: Gerente Administrativo; um Líder: Assistente Social, e demais participantes: médico, enfermeiro, psicólogo, nutricionista, assistente social, Coordenadores da Pastoral da Saúde, do Serviço de Acolhimento, do Departamento de Recursos Humanos e da Gestão da Qualidade.

Todas as propostas e iniciativas são apresentadas ao Grupo de Trabalho de Humanização e posteriormente submetidas à avaliação do Gestor do Projeto e aprovação da diretoria. As reuniões do grupo para o desenvolvimento e avaliação do projeto, inicialmente, agendadas a cada sete dias. À medida que o programa foi se estruturando, as reuniões passaram a ocorrer ordinariamente uma vez por mês ou sempre que algum membro solicitasse. Assim sendo, durante a elaboração do plano de ação para o Projeto, os participantes chegaram à conclusão de que as iniciativas praticadas no Hospital pelos diversos setores, já constituíam por si só, projetos isolados de humanização. Dessa forma, foi definido por oficializar um programa estruturado de humanização específico do Hospital Madre Teresa, baseado nos já existentes.

Após reuniões com o Grupo de Trabalho de Humanização, chegou-se a conclusão de que o Programa de Humanização a ser instituído no Hospital Madre Teresa deveria seguir as orientações da Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – HumanizaSUS, sem, entretanto, abdicar dos projetos já existentes nem perder as características próprias da Instituição, principalmente a cultura organizacional, a missão e os princípios institucionais. Essa decisão foi um importante marco que passou a nortear todas as ações a partir de então. A equipe do Serviço Social do Hospital Madre Teresa foi encarregada de pesquisar e propor sugestões que adequassem as iniciativas já existentes às exigências do HumanizaSUS.

Antecipando possíveis conflitos devido às mudanças que viriam a ocorrer e para assegurar a participação e o comprometimento de todos os profissionais da Instituição, o Gestor do Projeto delegou à Coordenação do Serviço Social realizar palestras para toda a força de trabalho, na qual pudesse ser apresentado o Programa, sua finalidade e seus objetivos. A equipe do Serviço Social contou com a ajuda do Departamento de Recursos Humanos e da Gestão da Qualidade para a execução dessa tarefa. Ao todo foram realizados em duas semanas, 18 encontros com os colaboradores e 2 reuniões com representantes do corpo clínico, atingindo 87% dos colaboradores da instituição.

A divulgação do ProHuma também ocorreu através da Intranet, jornal de circulação interna “Nossa Voz”, confecção de *banners* que foram disponibilizados em pontos estratégicos da organização, quadros de avisos, *folders* e cartazes. Esses meios de comunicação continuam sendo usados para disseminar novas iniciativas e reforçar as já existentes.

O gestor do projeto incentiva e apóia a adoção de iniciativas e projetos desde 2007 com a criação do ProHuma, estimula o comprometimento e envolvimento dos colaboradores com as práticas de humanização e utiliza instrumentos como palestras e realização de simpósios com tema sobre a humanização na área da saúde.

## **Critério 2 - Planejamento Estratégico**

O planejamento estratégico do projeto foi desenvolvido com base no planejamento estratégico da Instituição. O ciclo 2006-2010 do planejamento estratégico da Instituição foi preparado pelo grupo de planejamento estratégico composto por diretores, gerentes e especialistas, preparados para o estudo de cenários e fatores relevantes para o negócio da organização. Eles participaram de treinamentos, palestras e seminários, com o objetivo de conhecer de forma mais detalhada as expectativas das partes interessadas, a dinâmica do mercado e concorrentes, além dos impactos das atividades nas comunidades e no meio ambiente.

Em etapa posterior, foram definidas as bases da identidade organizacional (negócio, visão e missão), realizadas análises de ambiente (interna e externa) e estabelecido os eixos da estratégia organizacional: Pessoas, Processos, Mercado e Sustentabilidade.

O Projeto de Humanização o Hospital Madre Teresa está alinhado às diretrizes e políticas da organização, é um dos projetos do Macro Projeto de Responsabilidade Sócio-Ambiental alinhado ao eixo de sustentabilidade. O planejamento estratégico do projeto levou em consideração as bases da identidade organizacional, a análise de ambiente interno e externo já definidos no planejamento estratégico da organização.

### **Eixo - Sustentabilidade**

#### **Macro- Projeto - Responsabilidade Sócio-Ambiental**

#### **Projeto - Programa de Humanização – ProHuma HMT**

**Justificativa** - Inexistência de um programa institucional de humanização hospitalar.

**Objetivo Geral** - Institucionalizar um programa de humanização hospitalar baseado no programa do Ministério da Saúde – HumanizaSUS.

**Meta** – Promover atendimento humanizado aos clientes internos e externos

A Visão, Missão e Valores estabelecidos integram formalmente a responsabilidade social à gestão estratégica da Instituição, conforme apresentados no quadro 1 – Visão, Missão e Valores.

<b>Quadro 1 – Visão, Missão e Valores</b>	
<b>Missão</b>	Cuidar da saúde integral dos clientes por meio de equipe qualificada, recursos tecnológicos, comprometimento ético e sustentabilidade.
<b>Visão</b>	Ser sinônimo de qualidade no cuidado à saúde, reconhecido nacionalmente pela excelência dos serviços, prestados com responsabilidade social e ambiental.
<b>Valores</b>	Fundamentação no evangelho; Comprometimento social; Espírito de família; Ética profissional; Colaboração e trabalho em equipe; Valorização das Pessoas; Melhoria contínua; Permanente atualização científica e tecnológica; Respeito a meio ambiente; Firmeza de propósito; Elevação moral e dignidade de atitudes; Consciência da grandeza de seu trabalho.

A definição das ações necessárias para a implantação do ProHuma é realizada por meio de reuniões do Grupo de Trabalho de Humanização e o Gestor do Projeto. Para questões de áreas específicas são envolvidos os gestores dos processos, que podem ser gerentes, supervisores ou coordenadores. E o acompanhamento é feito pelo Líder do projeto e a avaliação por meio dos indicadores definidos, através das reuniões do Grupo de Trabalho de Humanização.

Definido pela elaboração de um plano de ação para o desenvolvimento dos trabalhos, conforme quadro 2 – Plano de Ação.

<b>Quadro 2 – Plano de Ação</b>				
<b>Ação</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>	<b>Status</b>
<b>Carisma I</b>				
Disseminar a história e missão do IPMMI – Instituto das Pequenas Missionárias de Maria Imaculada e Hospital Madre Teresa junto aos colaboradores da Instituição, através de palestras.	% dos colaboradores que participaram das palestras	Ir. Clélia	Jun/07	Concluído

Quadro 2 – Plano de Ação				
Ação	Indicador	Responsável	Prazo	Status
<b>Carisma I</b>				
Estabelecer sistemática para garantir a exposição da palestra no TBI (Treinamento Básico Introdutório).	% dos colaboradores que participaram do TBI	Ir. Clélia	Jun/07	Concluído
Garantir a disseminação da história e missão do IPMMI e Hospital Madre Teresa junto ao corpo clínico, especializando e estagiários, através da página da intranet.		Ir. Clélia	Jun/07	Concluído
<b>Carisma II</b>				
Criar rotina para tornar conhecida a história e missão do IPMMI e Hospital Madre Teresa junto aos clientes externos, através da distribuição de <i>folder</i> institucional os pacientes internados.	Nº de <i>folders</i> distribuídos mensalmente	Luiza Helena	Jun/07	Concluído
Criar rotina para disponibilizar o <i>folder</i> institucional nas salas de espera e recepções do Hospital.	Nº de <i>folders</i> distribuídos mensalmente	Luiza Helena	Jun/07	Concluído
Divulgar o <i>folder</i> institucional para os fornecedores.		Marcos Antonio	Jun/07	Concluído
Divulgar o <i>folder</i> institucional para os convênios.		Teresa Cristina	Jun/07	Concluído
<b>Carisma III</b>				
Tornar conhecida a história e missão do IPMMI e Hospital Madre Teresa junto a comunidade Belorizontina, através dos meios de comunicação adequados.	Nº de novos clientes na Instituição.	Empresa especializada em Marketing	Jul/09	

Quadro 2 – Plano de Ação				
Ação	Indicador	Responsável	Prazo	Status
<b>Carisma III</b>				
Inaugurar o Memorial Madre Teresa dentro das dependências do Hospital Madre Teresa, com acesso para o público externo.	Nº de visitantes/dia	Ir. Regina	Nov/07	Concluído
<b>Responsabilidade Social</b>				
Coordenar e desenvolver a Pastoral da Saúde do Hospital Madre Teresa, como diferencial estratégico da filosofia da Instituição.	Nº de atendimentos/dia	Ir. Clélia	Jun/07	Concluído
Identificar as práticas de humanização já existentes formalizá-las junto ao ProHuma e propor melhorias		Cristina Andrade	Jun/08	Concluído
Estabelecer sistemática para promover a avaliação permanente das práticas vinculadas ao ProHuma, através de reuniões permanente com o GTH - Grupo de Trabalho de Humanização	Nº de reuniões/mês	Cristina Andrade	Jun/07	Concluído
Estabelecer sistemática de avaliação da percepção dos clientes internos e externos da Instituição em relação ao Prohuma	% dos clientes internos e externos que reconhecem a prática de humanização no Hospital Madre Teresa	Cristina Andrade	Jun/07	Concluído

### **Critério 3 – Foco no Cliente**

À medida que o Hospital Madre Teresa foi crescendo e se desenvolvendo, percebeu-se com o aumento visível da demanda, a necessidade de alguma providência urgente no sentido de atender melhor os clientes e seus anseios e necessidades.

Em 1996 o total de internações do Hospital não atingia a marca de 8.500 pacientes e no ambulatório foram atendidas menos que 30.000 pessoas, de modo que após quatro anos as estatísticas já apontavam para um crescimento linear, atingindo em 2000, mais de 12.000 internações e pouco mais de 80.000 consultas no ambulatório (Anexo 1).

Foram surgindo então, de modo espontâneo e paulatino, algumas iniciativas no intuito de preparar melhor os pacientes, tanto para o período de internação, onde a separação do convívio familiar e entes queridos trazia grandes sofrimentos e incertezas, como para a alta hospitalar e conseqüentemente readaptação à vida familiar no período pós-alta, quando novas angústias e ansiedades afligiam os pacientes, principalmente àqueles submetidos à cirurgia cardíaca e outras cirurgias de grande porte, pois tais tratamentos traziam consigo visíveis limitações à prática da vida diária.

As religiosas do Hospital, de modo natural e por fazer parte inerente a sua própria vocação, procuravam por todos os meios disponíveis, animar os pacientes, incentivando-os a viver, do melhor modo possível, os dias que haveriam de passar no hospital, através de palavras de conforto espiritual e moral, bem como por meio de empréstimos de livros e revistas de cunho religioso.

Embora houvesse instituído um rígido horário de visitas aos pacientes internados nas enfermarias, na prática, inúmeras exceções eram feitas pois os familiares, provenientes de diversas regiões de Minas Gerais e estados vizinhos, vinham a qualquer hora e insistiam para visitar seus familiares e trazer-lhes ânimo, especialmente antes de algum tratamento mais sério ou complexo.

#### **Visita Ampliada**

O Projeto da Visita Ampliada consiste em expandir o horário de visita que era fixo, compreendido ente 15h e 15h30, e permitia somente 30 minutos diários, para o

horário de oito horas diárias, de modo que o visitante possa vir no melhor horário a seu critério durante o período de 12h às 20h.

A gratidão e o reconhecimento dos pacientes e familiares foram percebidos através das inúmeras pessoas que manifestaram de modo espontâneo sua satisfação pela mudança no horário de visita, por facilitar a vinda ao Hospital, pois muitos eram impedidos de visitar seus parentes e amigos em virtude do horário coincidir com o trabalho. O Hospital foi alvo de elogios também por parte dos representantes dos demais convênios que receberam notificações de seus usuários parabenizando a iniciativa da Visita Ampliada implantada nas enfermarias do Hospital Madre Teresa.

### **Serviço de Psicologia**

Um grande diferencial na década de 90 foi o início do trabalho dos psicólogos que, com seu olhar perspicaz, notaram a grande angústia que acometia os pacientes cardíacos, antes da cirurgia, pois o medo do desconhecido e do que haveriam de passar durante o ato cirúrgico, os deixavam muito abalados emocionalmente. Os psicólogos iniciaram então reuniões em grupo com os pacientes pré-cirúrgicos, a fim de que pudessem partilhar suas ansiedades pessoais. O resultado positivo foi tão importante que o grupo passou a reunir-se não só antes, como também após a cirurgia, quando aqueles que já haviam sido submetidos ao procedimento cirúrgico, relatavam aos novos integrantes do grupo, as suas experiências vividas na cirurgia, como também os inevitáveis desconfortos que ocorriam após o ato cirúrgico.

Com o passar dos anos, ao trabalho dos psicólogos somou-se a equipe de enfermagem; o Serviço de Nutrição e Dietética, com a finalidade de orientar os pacientes quanto à importância da dieta no pré e no pós-operatório. Direcionado pelo ProHuma, em 2007, uniu-se também ao grupo o Serviço Social que, com antecedência, passou a preparar as famílias para receberem os pacientes quando do retorno à sua residência. Esse serviço passou então a chamar-se “Grupo Informativo e Terapêutico”, que é acionado pela Comissão de alta Hospitalar, sempre que necessário.

### **SOU – Serviço de Orientação ao Usuário**

O Hospital Madre Teresa dispõem de um serviço de orientação aos usuários, que é



a ouvidoria da Instituição. O SOU recebe os clientes para registrarem elogios, sugestões, reclamações e esclarecerem dúvidas sobre os serviços oferecidos pelo Hospital.

As notificações recebidas são encaminhadas às gerências e lideranças das áreas para que seja feita a investigação e dado um retorno ao cliente. Posteriormente, as reclamações dos clientes são analisadas por uma equipe multiprofissional, que é o CACAP-RC (Comitê de ação corretiva e ação preventiva das reclamações de clientes). A equipe se reúne semanalmente e sempre que aplicável, ações corretivas e de melhorias são definidas pelo comitê junto às lideranças das áreas. As reclamações e sugestões que envolvem práticas de humanização são analisadas envolvendo o gestor do ProHuma.

Em 2008 foi realizada a primeira pesquisa, a fim de que fosse respondida, por escrito, a seguinte pergunta: “Você reconhece a prática da humanização nos serviços prestados no Hospital Madre Teresa?”. A meta desejada é que pelo menos 90% dos clientes reconheçam a prática de humanização nos serviços oferecidos pelo Hospital Madre Teresa, e 78,83% dos que responderam ao questionamento afirmaram que sim. Foi elaborado um plano de ação em relação aos itens relatados pelos entrevistados como principais motivos do não reconhecimento. O resultado da pesquisa foi divulgado no seminário de análise crítica de indicadores e desdobrado nos vários processos da Instituição.

Os novos clientes são orientados sobre as práticas de humanização no Hospital, através de *folder* informativo, que são entregues no ato do atendimento, revistas e jornais disponibilizados nas portarias e recepções. A divulgação aos colaboradores ocorre por meio da intranet, quadro de avisos e jornal de circulação interna “Nossa Voz”.

## **Critério 4 – Gestão de Processos**

Durante o desenvolvimento do Projeto Visita Ampliada, foi necessário rever o processo já existente, o fluxo de entrada de visitas na Instituição. Assim, foi definido por desenvolver, pelo Departamento de Informática da própria Instituição, um software “Gestão de Visitas Hospitalares”. A iniciativa foi aprovada pela direção, uma vez que seria utilizado um mesmo Software já desenvolvido “Gestão de Leitos”, seria necessários apenas algumas alterações na programação.

O Software “Gestão de Visitas Hospitalares” foi implantado em 2007, com o objetivo de controlar a entrada e saída de pessoas dentro a instituição. O sistema permite a identificação através do registro das pessoas e o monitoramento do tempo previsto para visita. Foi definido novo fluxo para a entrada das visitas na Instituição e os colaboradores foram treinados e capacitados para exercerem suas funções.

Foram revistos indicadores já existentes do Serviço Social, Pastoral da Saúde, Recursos Humanos, Psicologia e SESMT. O Prohuma vem assegurar junto à Gestão da Qualidade a efetividade do gerenciamento das práticas, bem como as análises dos indicadores e os planos de ação para a melhoria dos resultados.

Com a criação do Prohuma, foi definido como indicador estratégico o % dos clientes internos e externos que reconhecem as práticas de humanização no Hospital Madre Teresa. Este indicador foi desdobrado em todos os níveis da instituição, de modo que os níveis táticos e operacionais se tornem comprometidos e responsáveis pelo resultado esperado.

### **SOU – Serviço de Orientação ao Usuário**

Desde 2003 o Hospital Madre Teresa passou a disponibilizar para seus clientes o Serviço de Orientação ao Usuário, cuja finalidade é registrar opiniões dos clientes acerca dos serviços prestados pelo Hospital, bem como ouvir as sugestões em busca de melhorias.

A Gestão da Qualidade assumiu a coordenação do SOU em junho/2005. A partir de então, foi padronizado as rotinas, estabelecido sistemática para o registro das notificações

e retorno ao cliente. Criado a prática "Boas Vindas", que consiste no acolhimento, através de visitas diárias aos quartos dos pacientes que são internados no Hospital, por parte dos Atendentes do Serviço de Orientação ao Usuário, os quais entregam um cartão personalizado do serviço e se colocam à disposição para auxiliar no que for preciso durante a permanência do paciente no Hospital.

Em 2006 iniciou a prática de análise das notificações dos clientes com a criação do CACAP- RC (Comitê de ação corretiva e ação preventiva de reclamação do cliente). O comitê é composto pelos gerentes de todas as áreas do Hospital. A reunião do comitê ocorre semanalmente para realizar análise das reclamações ocorridas, é utilizada a ferramenta de GUT e ações corretivas são propostas, quando aplicável.

Vinculado ao projeto Prohuma, o SOU foi instituído como Ouvidoria do Hospital Madre Teresa (atendendo ao cliente externo, colaboradores e o corpo clínico do Hospital). O Serviço começou a realizar pesquisa mensal de satisfação do cliente internado, prática que é realizada diariamente, através de contato telefônico, um dia após a alta do cliente, por amostragem aleatória, com margem de confiança de 95%. O resultado é divulgado para as lideranças e analisado pelo CACAP-RC a fim de estudar possibilidades de melhorias.

Em abril/2007 o SOU foi informatizado através da criação do Software Gestão de Ocorrência, pela própria Instituição, no qual são mantidos os registros das reclamações, sugestões e elogios, bem como a investigação da reclamação, a disposição e o retorno ao cliente. Foi definido como meta para o serviço, encaminhar resposta ao notificante em um prazo de até 72h após o registro. O indicador é gerenciado e divulgado por meio de quadro de gestão a vista, reuniões com o CACAP-RC, e seminário de análise crítica de indicadores.

Em 2008 O SOU passou a realizar também pesquisa trimestral de satisfação dos clientes do Ambulatório, Atendimento 24H e CDI - Centro de Diagnóstico por Imagem. O resultado da pesquisa é encaminhado às gerências para análise crítica e tomada de ações corretivas, quando aplicável.

A verificação do cumprimento e melhoria das práticas para tomada de decisão é realizada pelos procedimentos apresentados no quadro 3 – Práticas Gerais de Controle.

<b>Quadro 3 - Práticas Gerais de Controle</b>		
<b>Prática</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
Auditorias Internas do sistema de Gestão da Qualidade	O programa de auditorias internas do sistema de Gestão da Qualidade, adotada em junho/2007, com frequência semestral, tem como objetivo verificar o cumprimento dos padrões de trabalho pertinentes ao modelo de gestão e identificar oportunidades de melhoria nas práticas e padrões de trabalho dos processos.	Gestão da Qualidade
Seminário de Análise Crítica de Indicadores	A prática do seminário de análise crítica dos indicadores iniciou em dezembro/2007, ocorre com a presença da alta direção, frequência trimestral, com o objetivo de analisar criticamente os resultados medidos através de indicadores e propor ações para melhoria das práticas e dos processos.	Gestão da Qualidade

## **Critério 5 – Gestão de Pessoas**

Todas as iniciativas do Prohuma estimulam o trabalho em equipe, possibilitam o crescimento humano por troca de conhecimentos, e promovem a cultura de inovação na instituição, a partir do momento em que há liberdade para a troca de novas idéias, informações e sugestões. Toda a equipe se empenhou no desenvolver das atividades e mesmo outros profissionais que contribuíram com o projeto foram contagiados pela filosofia do Prohuma.

Durante o desenvolvimento do Prohuma os participantes fizeram visitas de *benchmarking* a outras instituições de saúde para troca de informações.

O processo de avaliação e desenvolvimento da equipe é realizado de acordo com o procedimento do Recursos Humanos - LNT – Levantamento de Necessidade de Treinamento, no qual após a avaliação do gestor e identificado a necessidade de treinamento e capacitação, é apresentado à Gerência de Desenvolvimento Humano para programar os treinamentos necessários.

Definiu-se por denominar uma marca ao Programa de Humanização, associada intrinsecamente ao perfil do Hospital. Após análise, pela Coordenação e Liderança do Projeto, das diversas sugestões e propostas, foi escolhido o mascote oficial do Hospital, apresentando dentro de um coração, o nome do Programa de Humanização do Hospital Madre Teresa – ProHuma HMT. O “mascote do Hospital” foi idealizado e desenhado por um colaborador, o qual foi homenageado com o 14º salário, durante a confraternização de Natal de 2007 (Anexo 2).

O Grupo de Trabalho de Humanização do Hospital Madre Teresa foi avaliado continuamente e acompanhado pela Gerência Administrativa. Uma das iniciativas para valorizar o desempenho dos profissionais, foi a promoção do Líder do GTH ao cargo de Coordenação do Prohuma.

## **Critério 6- Relação com Fornecedores**

Embora os insumos para o projeto, *banners*, *folders* e camisetas, terem sido objeto de doações, a compra foi feita pelo Hospital e submetida à sistemática da Instituição:

Os fornecedores são selecionados com base no atendimento contínuo, fidelização e relacionamento com a instituição. Os critérios para o ingresso no quadro de fornecedores são: preço competitivo; qualidade comprovada; atendimento a legislação vigente.

O sistema de suprimentos/processos de compras tem como principal função, o controle e gerenciamento das aquisições. O processo é sistematizado nas etapas seguintes: recebimento da requisição de compra; avaliação da necessidade de compra; realização da cotação com fornecedores qualificados; negociação de compra; confirmação do pedido/ordem de compra; inspeção de recebimento dos produtos comprados.

Foi definido indicador para a qualificação dos fornecedores, que é feita por meio de sistemática de pontuação quando da inspeção de recebimento dos produtos, a qual permite a sua qualificação junto a Instituição e sempre que identificado, as oportunidades de melhorias são relatadas e encaminhadas. Também ocorre auditoria de 2ª parte às dependências destes prestadores/fornecedores de produto e/ou serviço, as quais são identificadas não conformidades e/ou oportunidades de melhoria, que são relatadas, encaminhadas e solicitado retorno dentro de um prazo previamente acordo com o fornecedor. Não é aplicável tal procedimento a todos os fornecedores.

## **Critério 7 – Responsabilidade Social**

O programa de Humanização do Hospital Madre Teresa – Prohuma tem como finalidade a responsabilidade social da instituição. O objetivo é prestar um atendimento humanizado aos clientes internos e externos. Esse atendimento acolhedor e diferenciado promove a satisfação e fidelização dos clientes e seus familiares. As ações direcionadas aos colaboradores permitem a satisfação da força de trabalho que coopera para a melhoria do clima organizacional, propiciando assim, o desenvolvimento da organização.

Todas as atividades foram desenvolvidas visando atender a política de responsabilidade ambiental da Instituição. O material utilizado, *folders*, cartazes foram confeccionados em papel reciclado, prática já definida como política Institucional.

### **Pastoral da Saúde**

Em dezembro de 2002 foi criada oficialmente uma equipe de Agentes da Pastoral da Saúde, formada por voluntários, sob a coordenação de uma das religiosas do Hospital. A partir de então, esse serviço organizado e com metodologia definida, oferece aos participantes treinamento prático e formação espiritual. Constituído inicialmente por 16 agentes e chegando a mais de 40 voluntários, foi se desenvolvendo e aperfeiçoando, a fim de levar aos pacientes internados o conforto da visita pastoral, visando o bem estar físico, psíquico, social e espiritual dos doentes e familiares (Anexo 3).

Os agentes da Pastoral da Saúde, desde o início de suas atividades, seguiram as Diretrizes para a Pastoral da Saúde da CNBB - Conferência Nacional dos Bispos do Brasil, atendo-se às visitas aos pacientes internados no Hospital Madre Teresa, dentro da dimensão solidária prevista nas citadas Diretrizes (BALDESSIN, 2000).

O trabalho estruturado da Pastoral da Saúde do HMT também chamou a atenção de outras entidades hospitalares, ocorrendo em 2006 um convite formal ao coordenador da equipe de voluntários para instruir e formar agentes para atuarem em um estabelecimento público de saúde na cidade de Belo Horizonte, tendo sido formados em dezembro do mesmo ano, 16 novos agentes.

Em 2007 uma outra iniciativa, agora partindo da Secretaria Estadual de Saúde, fez com que a Pastoral da Saúde se tornasse um instrumento para atingir as populações mais carentes: a Arquidiocese de Belo Horizonte fez uma parceria com SES-MG e um evento de âmbito estadual aconteceu nas dependências do Hospital Madre Teresa, dando início a uma nova etapa do Serviço da Pastoral da Saúde. O líder dos Agentes do Hospital Madre Teresa foi convidada para coordenar a formação de todos os novos agentes da região metropolitana de Belo Horizonte. Assim sendo, desde que esse novo trabalho foi iniciado em março de 2008, 178 agentes foram preparados para a missão da Pastoral da Saúde (Anexo 4).

**Avaliação do Trabalho da Pastoral da Saúde no HMT:** Um aluno do Curso de Especialização em Administração Hospitalar do Centro Universitário São Camilo-BH apresentou uma monografia intitulada “Avaliação do Trabalho da Pastoral da Saúde no Hospital Madre Teresa”, cujo objetivo foi apresentar a validade ou não do trabalho realizado pelos Agentes da Pastoral da Saúde junto aos pacientes internados no Hospital durante o mês de fevereiro de 2004 e os que já haviam sido internados nesse mesmo Hospital em outra época, quando ainda não existia a Pastoral da Saúde na Instituição. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um formulário de questionário orientando junto aos mesmos pacientes. Ao término da pesquisa concluiu-se que o trabalho da Pastoral da Saúde no Hospital Madre Teresa tornou-se indispensável, uma vez que os pareceres dos pacientes foram, em sua grande maioria, favoráveis às visitas e às manifestações de carinho e compreensão praticadas pelos Agentes.

Inserido ao Programa de Humanização do Hospital Madre Teresa, a Pastoral da Saúde presta atendimentos durante 24h diárias e é acompanhado pelo número de visitas realizadas.

### **Clientes Internos**

A satisfação dos colaboradores em trabalhar na instituição, reflete inevitavelmente, no atendimento aos pacientes. Assim sendo, logo a equipe do Departamento de Recursos Humanos inseriu-se ao ProHuma, conforme as práticas descritas a seguir:

- **Programa de Valorização da Vida:** O programa iniciou em 2002 e consiste em palestras mensais ou bimestrais feitas por médicos ou outros profissionais, sobre temas



de interesse da comunidade, como por exemplo: prevenção de câncer de mama, hipertensão arterial, reeducação alimentar, doação de órgãos e outros.

Com a vinculação ao Prohuma, o Programa de Valorização da Vida expandiu seus benefícios aos pacientes, familiares e comunidade, de modo a promover a saúde da população por meio de informação e educação.

- **Ginástica Laboral:** Desde 2004, essa prática foi incorporada às atividades do SESMT (Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho) a fim de aliviar a tensão do esforço repetitivo dos colaboradores em determinados setores do Hospital Madre Teresa (Anexo 5).

- **Língua Brasileira e Sinais – LIBRAS:** Desde 2007, a prática consiste em aulas gratuitas de LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais, oferecida as religiosas e colaboradores, a fim de tornar possível a comunicação com os deficientes auditivos admitidos na instituição. As aulas são ministradas no CDEP – Centro de Desenvolvimento Ensino e Pesquisa do Hospital Madre Teresa (Anexo 7).

- **Feira de Talentos:** Desde 2007, a Feira de Talentos é a exposição de trabalhos manuais confeccionados pelos próprios colaboradores. Ocorre periodicamente em eventos comemorativos tais como: SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho), dia das mães, semana da enfermagem, etc.

- **Passeios ecológicos:** Visita programada ao zoológico ou parques da cidade. Ocorre anualmente.

- **Projeto Portas Abertas:** Dia em que as crianças podem visitar onde os pais trabalham. Ocorre na comemoração do dia das crianças.

- **Sala de Terapia Alternativa:** Serviço de massagem, terapia holística, orientação para uso dos diversos tipos de chás e reeducação postural e orientações de tratamentos fitoterápicos. Ocorre em horários previamente agendados no SESMT.

- **Torneios esportivos:** Campeonatos de diversas modalidades realizados na quadra poliesportiva do Hospital Madre Teresa. Ocorre anualmente.

- **Coral:** Apresentação de cantos natalinos pelos corredores do Hospital – grupo formado por colaboradores e médicos.

- **Encontros e Retiros:** Programação de dias de oração destinados aos colaboradores e familiares. Ocorre anualmente.

- **Convênio com Escolas:** Acordos para a realização de cursos no CDEP – Centro de Desenvolvimento Ensino e Pesquisa do Hospital Madre Teresa, com desconto para colaboradores e médicos. Aulas de Inglês (Cultura Inglesa), Especialização em Gestão e Tecnologia da Qualidade (CEFET/MG), Especialização em Gestão Ambiental (SENAC MINAS), MBA em Auditoria e Gestão da Saúde (FGV – Fundação Getúlio Vargas) (Anexo 6).

A verificação do cumprimento das práticas de gestão e dos padrões de trabalho relativos a Responsabilidade Social é feita desde 2007 por meio de auditorias internas da Gestão da Qualidade.

## **Critério 8 - Resultados Financeiros**

Humanizar o atendimento hospitalar é, certamente, um grande desafio para as instituições de Saúde, que preocupadas com o bem estar físico do paciente e direcionando para ele todos os seus recursos, pode eventualmente descuidar-se das outras dimensões não menos importantes do bem estar da pessoa, ou seja, a psíquica, a social e a espiritual.

O ProHuma nos mostra que mesmo com objetivos aparentemente intangíveis, a humanização hospitalar pode alcançar resultados satisfatórios e mensuráveis, sem demandar grandes recursos financeiros. O projeto demandou investimentos financeiros, com as horas de trabalho empregadas nas reuniões e treinamento dos colaboradores. A confecção de cartazes, *banners* e *folders* foram objeto de doações.

O objetivo do projeto é promover atendimento humanizado àquele que é a única razão de ser da Instituição: o paciente, cuja satisfação e fidelização são evidências de sucesso do Programa de Humanização do Hospital Madre Teresa – ProHuma e retorno aos investimentos realizados (Anexo 8).

### **Critério 9 - Conquista de Certificações Acreditações e Prêmios**

Em julho de 2007 o Hospital foi submetido à auditoria de 3ª parte pelo IQG – Instituto Qualisa de Gestão, para a Acreditação Hospitalar e conquistou o certificado de Acreditado Pleno – ONA Nível 2. São mantidas auditorias semestral de manutenção e meta definida para alcançar o Nível 3 – Acreditado com Excelência em 2010 (Anexo 9).

## ANEXOS

Anexo 1 – Evolução dos Atendimentos no HMT

Anexo 2 – *Banner* para Divulgação Prohuma ProHuma

Anexo 3 – Agentes da Pastoral da Saúde

Anexo 4 – Evento da Pastoral da Saúde

Anexo 5 – Ginástica Laboral

Anexo 6 – Turma do Curso de Especialização em Tecnologia da Qualidade

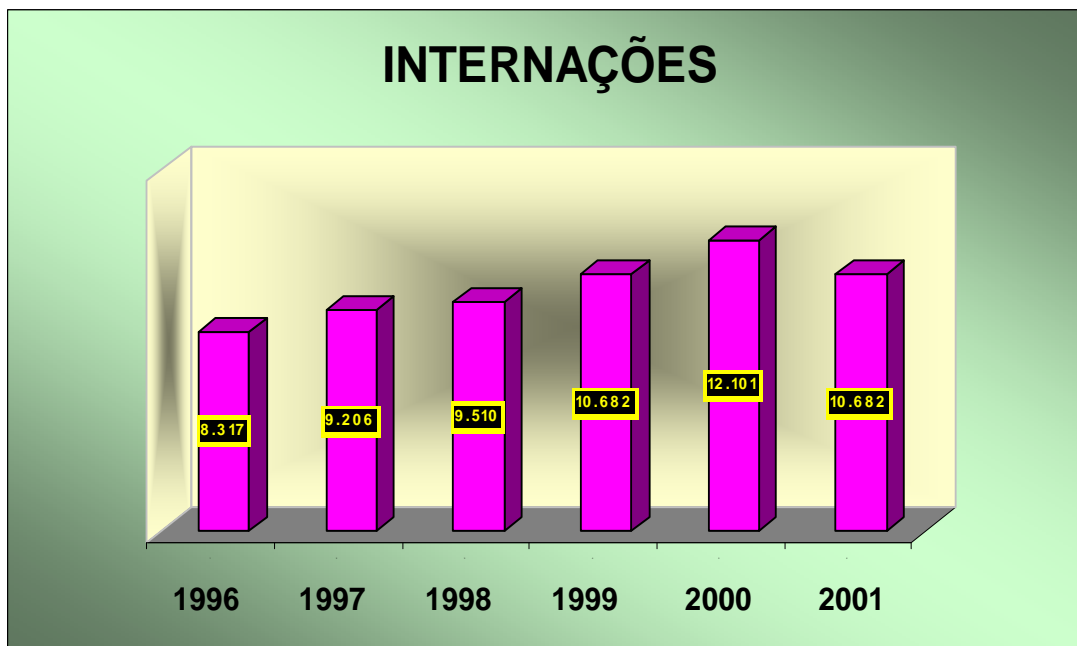
Anexo 7 – Alunos do Curso de Libras

Anexo 8 – Pesquisa de Fidelização dos Clientes

Anexo 9 – Certificado de Acreditação

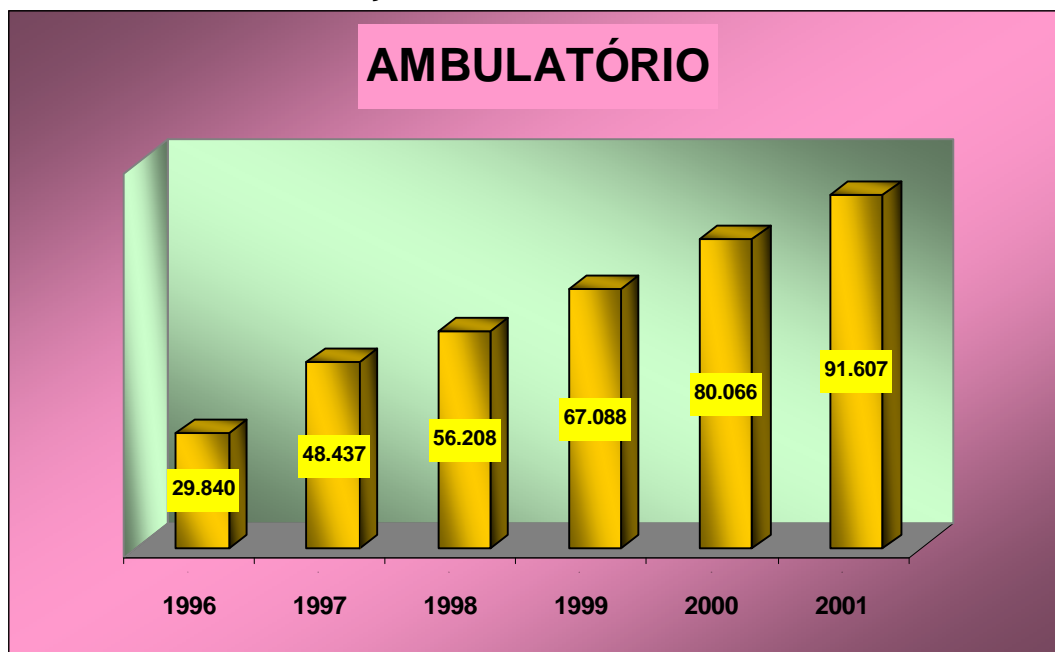
## ANEXO 1

Gráfico 1 - Evolução das internações no Hospital Madre Teresa



Fonte: SAME do Hospital Madre Teresa

Gráfico 2 – Evolução das Consultas Ambulatoriais do HMT



Fonte: SAME do Hospital Madre Teresa

## ANEXO 2

*Banner para divulgação do ProHuma*



## ANEXO 3

### Pastoral da Saúde



Agentes da Pastoral da Saúde



Agentes da Pastoral da Saúde após retiro espiritual (Agosto de 2007)



## ANEXO 4



Dr. André Luiz de Oliveira – Coordenador da Pastoral da Saúde na CNBB  
Palestra realizada no HMT em abril/2008.



Participantes do Encontro de Agentes da Pastoral da Saúde em abril/2008

## ANEXO 5

### Ginástica Laboral



Ginástica Laboral colaboradores da UND



Ginástica Laboral colaboradores da Manutenção

## ANEXO 6



Turma do Curso de Especialização em Gestão e Tecnologia da Qualidade  
CEFET Minas



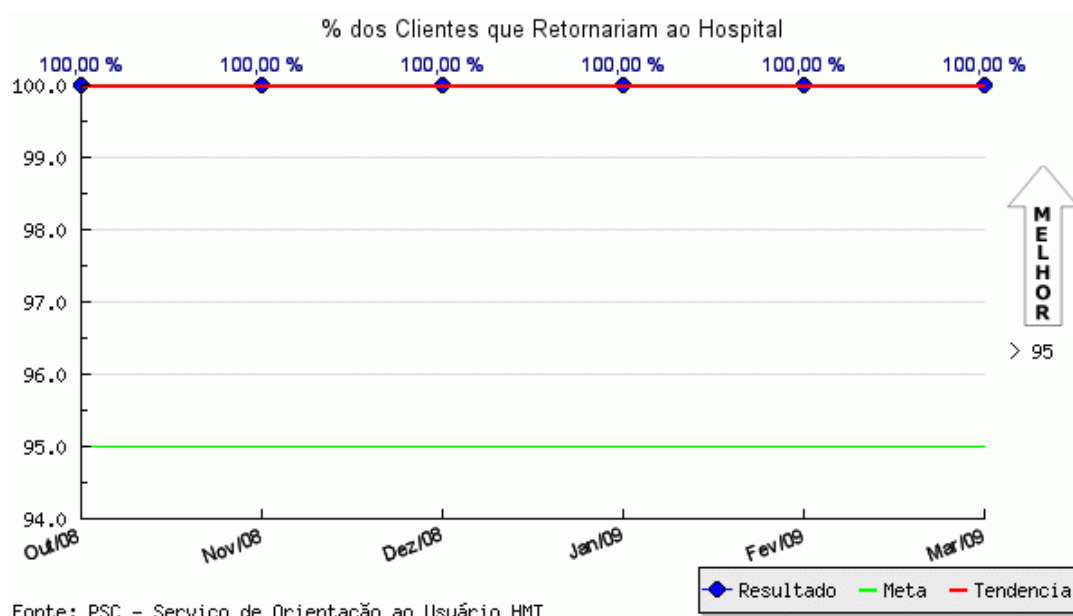
## ANEXO 7



Alunos do Curso de LIBRAS com Prof. Cássio à esquerda

## ANEXO 8

### Pesquisa de Fidelização dos Clientes



## ANEXO 9

### Certificado de Acreditação



## PARTICIPANTES:

Aparecida Bernadete Borges  
Clélia Francisco  
Cristina Aparecida Andrade  
Cristina Aparecida Correia  
Gisele Correia Martins Moura  
Luiza Helena de Oliveira Rodrigues  
Maria Laura Pereira Machado  
Mércia da Glória Tiago Lemes  
Mônica de Assis Fontes  
Regina de Fátima Barbosa Eto  
Rejane Caetano de Oliveira Faria  
Rubiana Rodrigues Werneck  
Terezinha Pereira Bicalho  
Waldirene Lopes Batista

Maria Regina de Moraes Leite  
**Gestor do Projeto**