

# ROADSHOW DE BOAS PRÁTICAS DE VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

## IPO PORTO

## SERVIÇO DE GESTÃO DE DOENTES

# IPO PORTO | SERVIÇO DE GESTÃO DE DOENTES

## Missão

- ✓ **Aprestação de cuidados de saúde**, em tempo útil, centrados no **doente**, não descurando a prevenção, a investigação, a formação e o ensino no domínio da oncologia com o objetivo de garantir elevados níveis de qualidade, humanismo e eficiência.

# IPO PORTO | SERVIÇO DE GESTÃO DE DOENTES

## Missão

- ✓ O atendimento e **acompanhamento clínico-administrativo** do doente, durante todo o processo de prestação dos cuidados de saúde, em condições de qualidade e visando a melhoria constante do processo;
- ✓ **Elo de ligação** entre a área clinica e o doente;

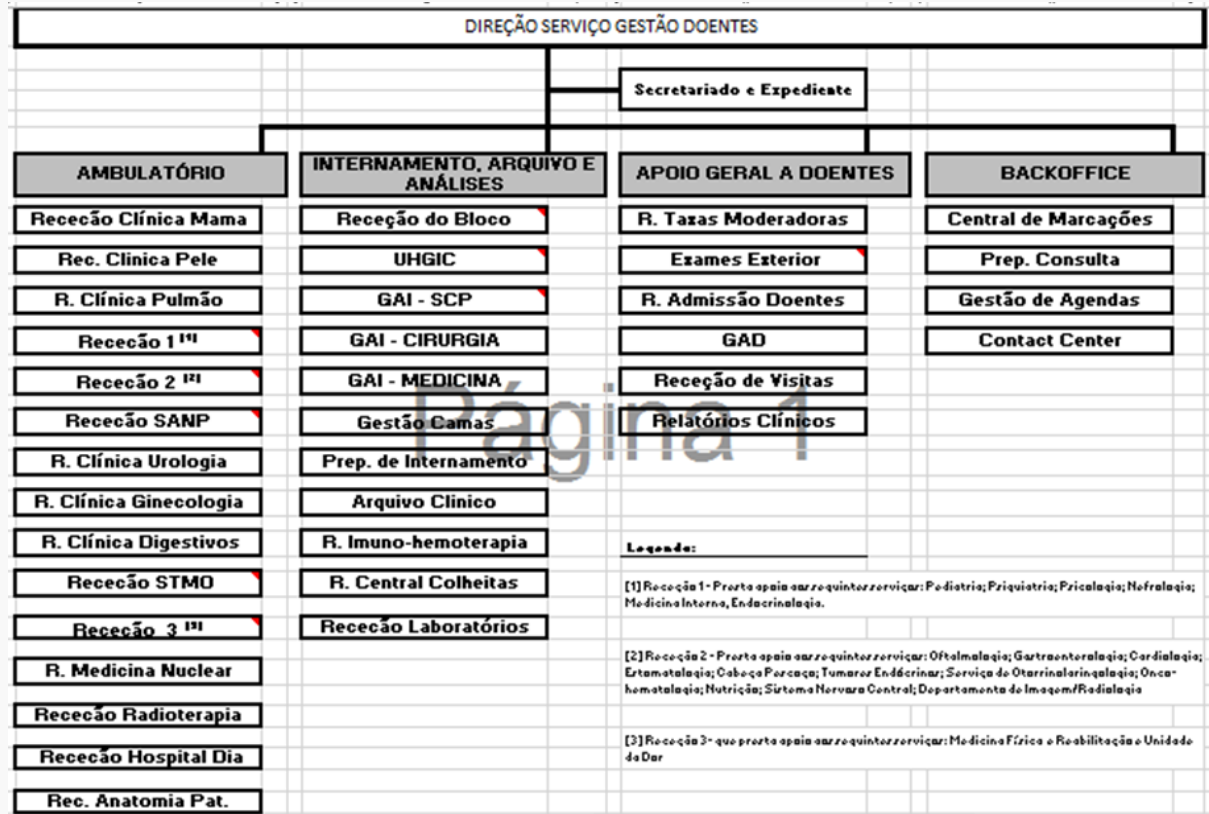
# IPO PORTO | SERVIÇO DE GESTÃO DE DOENTES

## Missão

- ✓ Ser agente facilitador na implementação e adoção de novas **tecnologias de informação** para um acompanhamento que promova a **qualidade e segurança** do doente;
- ✓ Implementação de projetos que promovam o **empowerment** dos seus **colaboradores** e doentes;
- ✓ Cerca de **130** colaboradores / por 4 áreas funcionais;

# IPO PORTO | SERVIÇO DE GESTÃO DE DOENTES

## Organograma



# IPO PORTO | BOAS PRÁTICAS

| GESTOR DA DOENÇA

| MEETING SC

| DINÂMICAS DE GRUPO

# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

## Síntese:

- ✓ Dotar o serviço com um **secretariado clínico especializado** que **acompanhe o doente** e que faça a sua **ligação** a todas as especialidades envolvidas no seu tratamento.



# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

## Objetivo?

- ✓ Constituir uma **equipa dedicada** ao acompanhamento do fluxo **clínico-administrativo** do doente de acordo com protocolos estabelecidos.
- ✓ Figura que **acompanha personalizadasmente o doente**, muitas vezes com condições clínicas e socioeconómicas complexas, ao longo de um continuum de cuidados, garantindo que os atos médicos (consultas/exames/tratamentos/follow-up) se realizam nos termos determinados pelo seu diagnóstico/estadiamento.

# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

## Como?

- ✓ Curso **Secretariado Clínico Aplicado**;
- ✓ Formadores – **médicos, enfermeiros e técnicos** envolvidos em desenho de fluxo de doentes oncológicos no IPO Porto e com experiência na função de secretariado clínico;
- ✓ Levantamento *in loco* dos **procedimentos e circuitos**;

## Quem?

- ✓ Assistentes técnicos do SGD – secretários clínicos, com perfil para a função a desempenhar;

# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

## Resultados?

- ✓ **Melhorar procedimentos, simplificar e agilizar todo o processo de admissão do doente ao IPO-Porto;**
- ✓ **Otimização de recursos para que, o Doente Oncológico possa, de uma forma mais facilitada e célere, ter acesso aos serviços prestados pelo IPO-Porto;**
- ✓ **Promover a sobrevida do doente;**

## IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

### Resultados?

- ✓ **Otimizar tempo e recursos** (financeiros, humanos, logísticos) para uma **gestão mais célere a nível terapêutico**;
- ✓ **Aumentar o controlo e reduzir falhas** no processo de seguimento do doente no IPO-Porto;
- ✓ **Minimizar a ansiedade e desconforto** da parte do Doente em todo o seu processo (diagnóstico, tratamento, follow-up);

## IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

### Resultados? (cont.)

- ✓ Desde Setembro – cerca de 320 Doentes;
- ✓ Assegurar a preparação das consultas de grupo:
  - ✓ Garantir que os exames necessários à consulta estão disponíveis atempadamente;
  - ✓ Evitar deslocações desnecessárias;
  - ✓ Detetar exames repetidos;
  - ✓ Otimizar ocupação de agendas (reajustar agendamentos);

## IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

### Testemunhos...

- ✓ “Percetível a necessidade que os nossos doentes têm de serem acompanhados de forma mais incisiva no que diz respeito ao cumprimento dos timings estabelecidos; o envolvimento dos secretários clínicos, em consonância com os clínicos poderá trazer novas dinâmicas estruturais, e encurtar o tempo na resolução de problemas de decisão para terapêutica.”
- ✓ “Uma aposta na inovação, inserida num modelo de Boas Práticas Clínicas e que surge como uma oportunidade de desenvolver todo um trabalho centrado no Doente.”

## IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

### Testemunhos... (cont.)

- ✓ “ Uma excelente prática; permite facilitar e agilizar o processo do doente ao longo de todo o seu percurso no IPOP; um apoio mais eficiente ao Doente através da orientação/organização das diferentes fases do seu seguimento na Instituição. “
- ✓ “Os resultados alcançados foram muito produtivos e positivos; para além das competências e habilidades desenvolvidas, o facto de ter sido selecionada para fazer parte deste projeto, potenciou um elevado sentimento de realização profissional e pessoal.

# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

## Fatores-chave de êxito?

- ✓ **Apoio especializado** da área clínica;
- ✓ **Elos de ligação** entre os profissionais que asseguram o continuum de cuidados do doente;
- ✓ **Motivação** dos profissionais e dos doentes



# IPO PORTO | GESTOR DA DOENÇA

## Dificuldades na concretização:

- ✓ Conciliação de tarefas dos colaboradores envolvidos;

# IPO PORTO | MEETING SC

## IPO PORTO | MEETING SC

### Síntese:

- ✓ Evento que procurou reunir numa mesma “mesa redonda” profissionais de excelência de diversas Organizações e de outras áreas de atividade, que pudessem partilhar experiências, estabelecendo, sempre que possível, o paralelismo com Instituições Hospitalares;

## IPO PORTO | MEETING SC

### Objetivo?

- ✓ **Melhorar o ambiente interno e externo do IPO**, com mais valias para o dia-a-dia dos colaboradores, para os utentes, para a Instituição e para a comunidade em geral;
- ✓ **Ser uma experiência memorável** desde logo pelos **temas/mensagens** das intervenções, pelo **formato** das intervenções e apresentação e ainda por apontamentos **inovadores** que foram marcando o encontro; a possibilidade dos participantes poderem fazer uma visita Guiada ao IPO-Porto.

## IPO PORTO | MEETING SC

### Objetivo? (cont.)

- ✓ Abordar temáticas como a importância da evolução do **secretariado clínico** e principais **desafios**; a criação de uma **Marca**; o **humor** como **ferramenta da comunicação**; a **Melhoria Contínua** nas Organizações; O **Fluxo cliente/Doente** como chave do Sucesso; Os **sistemas de informação** e o **Empowerment do Doente**; a **motivação de equipas** em contextos de **crise/mudança**; entre outros.

## IPO PORTO | MEETING SC

### Quem?

- ✓ Organizado exclusivamente por elementos do secretariado clínico do **IPO-Porto**;
- ✓ Público alvo privilegiado - participantes de todas as instituições de saúde - **secretariado clínico**, e outros profissionais de saúde, como técnicos, enfermeiros e médicos;

## IPO PORTO | MEETING SC

### Resultados:

- ✓ Promover a **discussão e reflexão** abrangente sobre a **importância do profissional do Secretariado Clínico** e o seu posicionamento nas **equipas multiprofissionais** de saúde;
- ✓ Promover a **partilha de experiências** entre diversas áreas e profissionais;

## IPO PORTO | MEETING SC

### Resultados: (cont.)

- ✓ Proporcionar aos participantes em geral uma **experiência memorável**, pelos temas, pelos oradores e moderadores, pelas abordagens e pelos “apontamentos de inovação” patente em vários detalhes da Organização do Evento;
- ✓ Promover nos colaboradores do IPO **auto-confiança, motivação**, valorização/reconhecimento e o trabalho de Equipa;
- ✓ Valorizar a **imagem da Organização** e aumentar o **compromisso com a organização**;



## IPO PORTO | MEETING SC

### Testemunhos...

*Felicito-vos pelo sucesso do evento e deixo os meus Melhores cumprimentos...*

*Os meus parabéns a toda a equipe que organizou o meeting Secretariado Clínico, foi sem dúvida uma viagem muito bem sucedida, desde a partida à chegada! Prolongou-se um bocadinho mais, mas foi UM DIA DE SUCESSO!...*

(...)

# IPO PORTO | MEETING SC

## Testemunhos

- ✓ Vídeo “[Porto Canal](#)”
- ✓ Vídeo “[Encosta-te a mim](#)”

## IPO PORTO | MEETING SC

### Fatores-chave de êxito

- ✓ Marca IPO Porto;
- ✓ Programa – intervenientes envolvidos;
- ✓ Tour IPO Porto;
- ✓ Motivação da organização;

### Dificuldades na concretização:

- ✓ Orçamento;
- ✓ Tempo dedicado;

# PROGRAMA

**8h30 Abertura Secretariado**

**9h00 Sessão de Boas-Vindas**

Laranja Pontes | IPO-Porto

**9h15 O IPO na cidade do Porto**

António Tavares | Santa Casa da Misericórdia do Porto

Manuel Pizarro | Câmara Municipal do Porto

**A criação de uma marca**

Tiago Gouveia | F.C.P.

Paula Brito Silva | CUF

**O humor como ferramenta de comunicação**

Marine Antunes | Projeto Cancro com Humor

Mark Mekelburg | Operação Nariz Vermelho

[Moderador: Júlio Magalhães | Porto Canal]

**11h00 Coffee Break**

**11h15 A Melhoria Contínua nas Organizações**

Carlos Pires | Grupo Salvador Caetano

**Fluxo Cliente/Doente - a chave do sucesso**

Joana Almeida | Hotel Sheraton Porto

**Sistemas de informação e Empowerment do Doente**

Renato Magalhães | IPO-Porto

Miguel Figueiredo | CISCO

Cristiana Maia | SPMS

[Moderador: Helder Silva | RTP]

**13h00 Almoço**

# MEETING SECRETARIADO CLÍNICO



**14h30 Secretariado Clínico - Presente e futuro**

Tânia Mesquita | Fundação Champalimaud

Tiago Pimentel | Hospital Lusíadas

**Somos Serviço Público**

Miguel Santos | Grupo Parlamentar do PSD/saúde

Luísa Salgueiro | Grupo Parlamentar do PS/saúde

**A experiência do Doente**

Ivete Oliveira | Doente Oncológica

[Moderador: Nuno Mota Soares | NorthMed]

**16h00 Coffee Break**

**16h15 Motivação e Trabalho de Equipa em contextos de crise/mudança**

António Fidalgo | Palestrante Motivacional/Coach

Jorge Sequeira | Psicólogo/Motivational Speaker

[Moderador: Nuno Mota Soares | NorthMed]

**17h35 Animação musical**

Cláudia Madur | Fadista

**17h50 Sessão de Encerramento**

Rocha Gonçalves | IPO-Porto

Rita Veloso | IPO-Porto

**Visita Guiada ao IPO-Porto**

# IPO PORTO | MEETING SC





# IPO PORTO | MEETING SC



# IPO PORTO | MEETING SC





# IPO PORTO | MEETING SC





# IPO PORTO | MEETING SC



# IPO PORTO | MEETING SC



# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Síntese:

- ✓ O Projeto consistiu na realização de um conjunto de sessões de **Dinâmicas de Grupo**;
  - ✓ Fora do Horário de Trabalho;
  - ✓ 3 sessões;
  - ✓ Duração de 1,5h;



# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Objetivo?

- ✓ Oferecer aos participantes a oportunidade de, num contexto **informal**, **refletir**, entre outros, sobre a importância da **comunicação** no dia-a-dia de trabalho, havendo lugar para **partilhar experiências/dificuldades reais** sentidas e oportunidades de **melhoria**;
- ✓ Promover o sentido de **cooperação**, **perceção**, **criatividade** e **trabalho em equipa**, através da realização de exercícios práticos;

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Quem?

- ✓ A iniciativa foi organizada **por** colaboradores e **para** colaboradores do SGD.

## Como? (passo a passo)

- ✓ Seleção de dinamizadores (grupo de trabalho);
- ✓ Cronograma com metas e timing's;
- ✓ Selecionar as atividades/dinâmicas;
- ✓ Recolha de situações reais do dia-a-dia de trabalho;
- ✓ Sessões de treino/reuniões preparatórias;

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Resultados?

Promover a reflexão e contribuir para a mudança de comportamentos, sensibilizando os colaboradores para:

- ✓ A **importância da comunicação**: ser claro e específico nas informações a transmitir. Fundamental estar em sintonia com o interlocutor, estar aberto para as suas necessidades e compreender as suas as dificuldades;
- ✓ A importância do **planeamento/da estratégia** como um instrumento de trabalho: orienta, sustenta, organiza e dá segurança a quem executa o trabalho;

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Resultados?

- ✓ A importância da **cooperação/trabalho de equipa/interdependência positiva**: o planeamento coletivo exige cooperação, escuta ativa, respeito do Know-how de cada um e partilha de ideias e uma comunicação eficaz;
- ✓ A importância de **reconhecimento das n/ limitações** e dos nossos colegas de trabalho; reconhecer que as pessoas são **diferentes** em cultura, grau de instrução, experiências;
- ✓ A importância de uma **liderança eficaz** que impacta muito positivamente nos resultados e crescimento profissional;



# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Testemunhos...

- ✓ “Com estas ações relembrei que é preciso que aprendamos o respeito, a paciência e a tolerância para que tenhamos relacionamentos mais saudáveis e, por conseguinte uma vida (neste caso, no trabalho) mais saudável. Que todos nós temos “limitações”/dificuldades, mas que precisamos saber lidar com elas. Que o não julgamento dessas “limitações” facilita, em muito, a sua superação. Que todos nós podemos ajudar e respeitar para que nos desenvolvamos cada vez mais e alcancemos melhores resultados.”

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

[\(Vídeo 1\)](#)

[\(Vídeo 2\)](#)

[\(vídeo 3\)](#)

[\(vídeo 4\)](#)

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

## Fatores-chave de êxito:

- ✓ Custos reduzidos;
- ✓ Instalações e ambiente informal;
- ✓ Simples/Fácil de replicar;
- ✓ Formadores “internos” que lidam diariamente com os problemas do serviço e dos colaboradores;

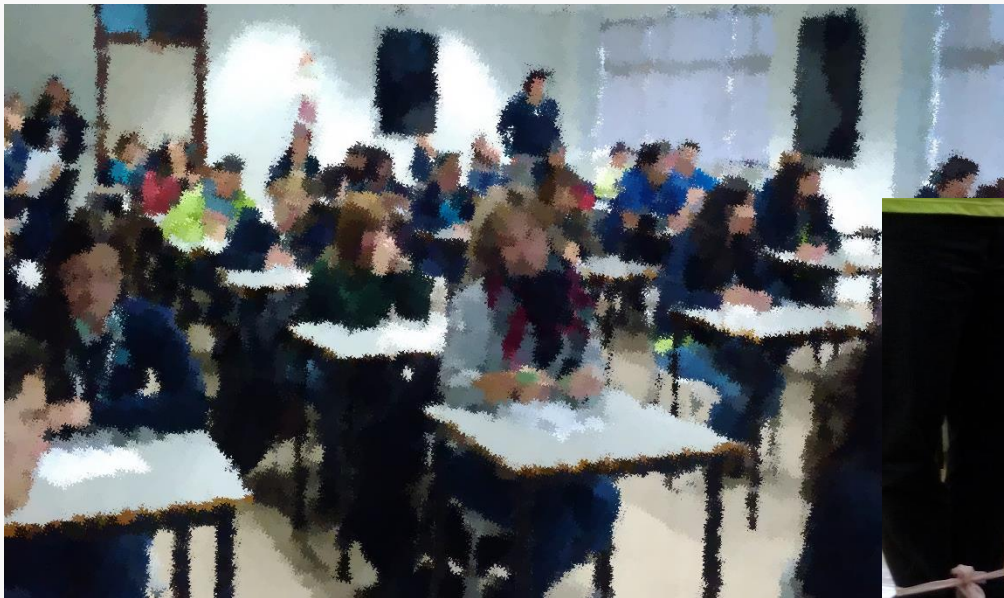
## Dificuldades na concretização:

- ✓ Horário das formações;

# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

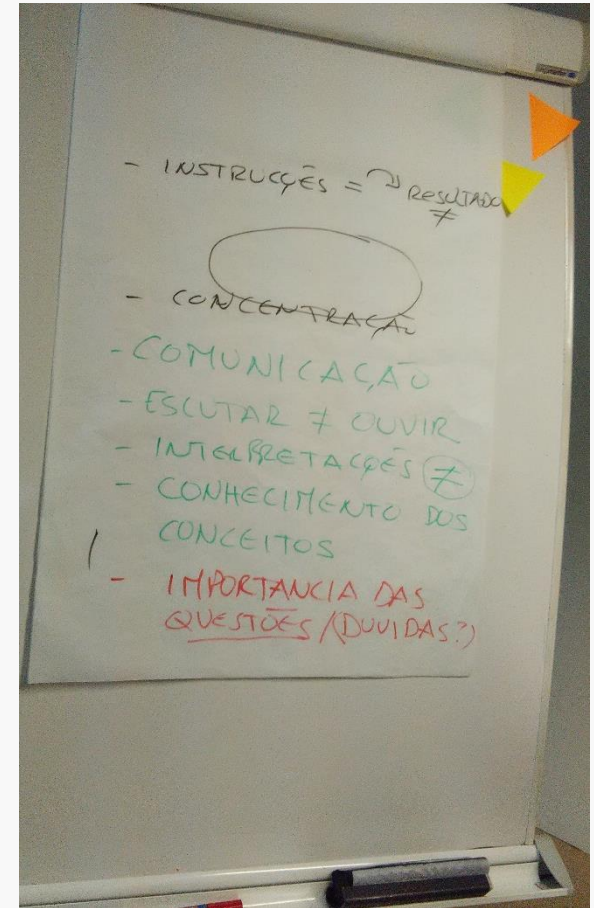
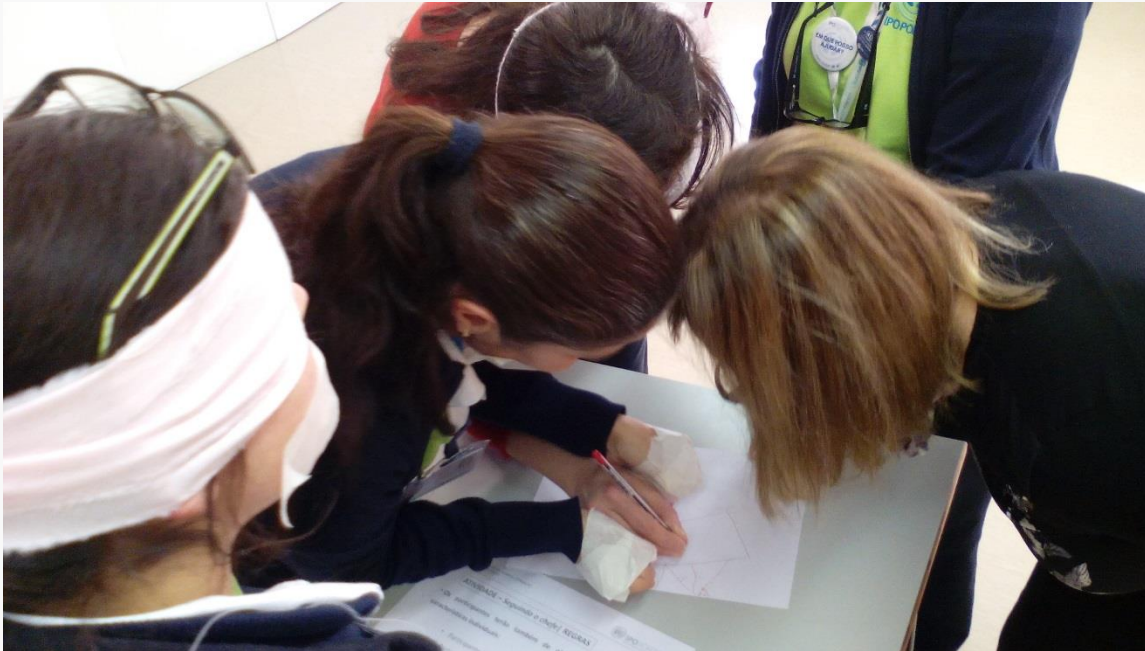


# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO





# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO



# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO



# IPO PORTO | DINÂMICAS DE GRUPO

OBRIGADA.