

TOP SER HUMANO 2021

CATEGORIA ORGANIZAÇÃO

Modalidade Enfrentamento da Crise Gerada pelo Coronavírus

HOSPITAL SÃO LUCAS DA PUCRS

Das cartas e violetas às ações gigantes de reconhecimento: acolhida e cuidado com os profissionais do Hospital São Lucas da PUCRS no contexto da pandemia de COVID-19

Responsáveis:

Celita Fraporti
Cristiane Weber
Diana Ferreira Jardim
Izadora Guedes da Silveira
Leandro Batista Firme
Sabrine Ilha Salvador

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
1. DESENVOLVIMENTO	8
1.1. Acolhimento a quem enfrentou pessoalmente o vírus	9
1.2. Cuidando de quem cuida.....	12
2.3. Reconhecimento aos que lutam na pandemia	14
3. CONCLUSÃO	17
4. REFERÊNCIAS	20
5. AUTORES	21

SINOPSE

O ano de 2020 foi repleto de exaustão por parte dos profissionais de saúde do Hospital São Lucas da PUCRS e demais instituições. Por isso, o programa Viver Bem, voltado às práticas de bem-estar no ambiente organizacional, organizou uma série de ações que pudessem minimizar os efeitos da pandemia nos funcionários, principalmente nos que estão na linha de frente. Estas ações ocorreram no contexto da pandemia, quando, além de todo o desgaste físico e emocional de nossas equipes, o hospital teve 690 colaboradores com resultados positivos para coronavírus, sendo afastados e/ou internados. Além disso, outras centenas de profissionais ficaram longos períodos em distanciamento do trabalho por integrarem grupos de risco, por dores articulares e ou *burn out*. Neste sentido, foram criadas ações em que comportavam os seguintes pilares estratégicos: *acolhimento*, com atenção integral aos colaboradores afastados e recepção especial no retorno ao trabalho; *cuidado a quem cuida*, com a criação do programa Conta Comigo e atendimento psicológico e psiquiátrico aos colaboradores; e *reconhecimento*, homenageando, ao longo do ano, todos os colegas que atuaram com tanta bravura diante do contexto. Ao fim de 2020, os colaboradores beneficiados demonstraram o quanto as ações foram impactantes e motivadoras a seguirem em frente na luta contra a COVID-19.

1. INTRODUÇÃO

Como fazer com que os colaboradores de um hospital, no contexto de uma pandemia mundial e em meio a tantas preocupações, possam se sentir bem e motivados a continuar? Para um grupo formado por diversas lideranças, de inúmeros setores da instituição, trata-se de proporcionar o bem-estar a partir de ações afetivas e de cuidado com os colegas. Antes mesmo de o tema COVID-19 vir à tona, o programa Viver Bem do Hospital São Lucas nascia em 2018, com o objetivo de proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho mais agradável e seguro e, com isso, contribuir para um clima organizacional saudável, produtivo e feliz.

O grupo é composto por cerca de quinze representantes das seguintes áreas: Direção, Captação de Recursos, Enfermagem, Comunicação, Recursos Humanos e Desenvolvimento, Departamento Pessoal, Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), Ouvidoria, Nutrição e Pastoral. Uma vez que o principal objetivo do Viver Bem na instituição é proporcionar ações que permeiem a qualidade de vida dos colaboradores no ambiente de trabalho, o grupo age em gestão integrada para ações em saúde, medicina ocupacional, segurança do trabalho, benefícios e lazer.

Este trabalho de atenção e acolhida com o colaborador se tornou ainda mais evidente no ano de 2020, quando a pandemia de coronavírus transformou a realidade do hospital e de instituições em todo o mundo. Repentinamente, os profissionais de saúde tiveram que lidar com a inevitável ação na linha de frente. Enquanto o mundo recuava em práticas de isolamento e distanciamento social, coube a estes profissionais exercer o seu papel diário de cuidado, diante de um vírus desconhecido e avassalador. Com o crescente número de mortos e de

peessoas internadas, o grupo Viver Bem se deparou com profissionais assustados diante do contexto pandêmico, com exaustão generalizada e incerteza sobre o futuro de sua atuação. É importante ressaltar que tal quadro se apresentava diante de um cenário onde o desenvolvimento da vacina era sinalizado, mas, ainda não era uma certeza, gerando expectativa e angústia pela exposição ao vírus. Além de todo o desgaste físico e emocional das nossas equipes, o hospital teve um total de 690 colaboradores com resultados positivos para coronavírus em 2020, sendo afastados e/ou internados, enquanto outros milhares permaneceram longos períodos em distanciamento do trabalho por integrarem grupos de risco, por dores articulares e/ou *burn out* (esgotamento físico e mental).

Diante desta situação, os integrantes do programa Viver Bem se reuniram para o desenvolvimento de ações específicas que pudessem minimizar os efeitos da pandemia nos colaboradores. Após alguns encontros, o grupo desenhou as ações que seriam implementadas em curto e médio prazo, baseadas nas premissas do projeto: **acolhimento, cuidado a quem cuida e reconhecimento ao trabalho desenvolvido em condições extremas.**

Para desenvolver as ações, os integrantes se reuniam integralmente uma vez por semana para cada ação desenvolvida, em cerca de três encontros, baseados no método de prototipagem do *design thinking*. Segundo Silva et al. (2012), o método de prototipagem de uma ação é baseado em três etapas: imersão, ideação e prototipação. A primeira etapa, explicam os autores, pode ser dividida em dois momentos: o preliminar e o de profundidade. “A primeira tem como objetivo o reenquadramento e o entendimento inicial do problema, enquanto a segunda destina-se à identificação de necessidades e oportunidades

que irão nortear a geração de soluções na fase seguinte do projeto, a de ideação” (SILVA ET AL., 2012, p. 22).

Neste primeiro encontro, portanto, eram debatidas as questões de relevância no momento atual, como quadro geral da doença no mundo, implicações do avanço no trabalho das equipes, principais queixas dos colaboradores naquele contexto e sugestões das lideranças do hospital diante do que era relatado formalmente ou informalmente, que pudessem ser utilizadas, portanto, na segunda fase, a de ideação. A partir destas reflexões, gerou-se um mapa de análise e síntese, com os dados coletados nos setores e *insights* organizados por afinidade, o que serviu de embasamento para a próxima etapa.

Ainda em Silva et al. (2012, p. 99), encontramos a definição para a etapa de ideação: “essa fase tem como intuito gerar ideias inovadoras para o tema do projeto e, para isso, utilizam-se as ferramentas de síntese criadas na fase de análise para estimular a criatividade e gerar soluções que estejam de acordo com o contexto do assunto trabalhado”. A ferramenta mais utilizada neste sentido era a de *brainstorming*, “uma técnica para estimular a geração de um grande número de ideias em um curto espaço de tempo. Geralmente realizado em grupo, é um processo criativo conduzido por um moderador, responsável por deixar os participantes à vontade e estimular a criatividade sem deixar que o grupo perca o foco” (SILVA ET AL., 2012, p. 101).

Aqui, os integrantes do grupo expunham as possibilidades de ações pontuais e em equipe, contemplando o maior número possível de pessoas. Esta etapa era considerada extremamente rica, uma vez que todos os setores percebiam diferentes possibilidades de ações para suas equipes, e, após a exposição das ideias, os integrantes percebiam que várias delas eram benéficas

ao grande grupo, atendendo a um maior número de pessoas. As ideias eram organizadas por viabilidade de custo e tempo reduzido de aplicação e nada era descartado, apenas moldado à realidade daquele momento. Em um quadro, os *insights* eram anotados como uma verdadeira “tempestade de ideias”, sempre valorizando a proatividade dos colegas na busca de soluções possíveis.

Por fim, o terceiro encontro era destinado à etapa de prototipação. Silva et al. (2012, p. 121) explicam que “a prototipação tem como função auxiliar a validação das ideias geradas e, apesar de ser apresentada como uma das últimas fases do processo de *design thinking*, pode ocorrer ao longo do projeto em paralelo com a Imersão e a Ideação”. Por se tratarem de serviços internos ou mesmo de ações efetivas, a prototipação, no caso do Viver Bem, era determinada mais pelo *storyboard*, com a visualização de ações ilustradas para definir vídeos produzidos internamente ou mesmo de serviços contratados, como ações de projeção mapeada nos prédios do campus da saúde.

Adiciona-se - ao conceito do *design thinking* - o design estratégico, uma vez que nem todas as ações podem ser materializadas ou prototipadas e, sim, elaboradas a partir de diretrizes projetuais. Trata-se de uma construção voltada para a inovação não apenas de um produto, mas, sim, de sistemas no mais amplo aspecto (ZURLO, 2010). Assim, eram pensados os serviços e ações diretas que pudessem minimizar os efeitos da pandemia nos colaboradores, levando em conta os prazos, o orçamento necessário e, ainda, as parcerias *pro bono*. Somente após essas etapas as ações eram fechadas para que o setor de compras fosse acionado e as ordens de compra pudessem ser geradas em caso de contratação de serviços ou aquisição de itens de alimentação/consumo.

É importante ressaltar, neste contexto, as contribuições individuais de cada integrante do grupo a partir da sua própria realidade dentro da instituição. Como se percebe em Maturana (1991), a percepção e a construção de um sistema não ocorrem com a compartimentação dos conhecimentos, mas, sim, pela capacidade relacional dos indivíduos com o seu ambiente. Com isso, cada representante de uma diferente área traz a sua percepção do entorno e isso é um ponto de partida importante para um novo projeto.

Em relação à busca do bem-estar dos colaboradores, muitos autores revelam uma tendência positiva de foco naquilo que traz conforto no ambiente de trabalho. Para Couto e Paschoal (2012, p. 586), “pensar em qualidade de vida é pensar em uma constante, que deve ser valorizada em todos os lugares e, em especial, no ambiente de trabalho, pois este é o local onde muitas pessoas passam o maior tempo de seu dia”. Esta preocupação se torna ainda mais latente em relação aos profissionais de saúde, que, como citado anteriormente, acabam se sentindo mais pressionados que qualquer outra classe em meio a uma pandemia. Prior et al. (2021, p. 8.801) enfatizam que “torna-se importante que os profissionais de saúde, na sua prática diária, reúnam duas condições elementares: um equilíbrio na saúde mental e satisfação com trabalho”.

1. DESENVOLVIMENTO

Com as ações efetivamente desenhadas e em consonância ao contexto apresentado, bastante mutável e agravado pelo avanço da pandemia, o grupo Viver Bem colocou em prática desde março de 2020, a partir dos encontros realizados, aquilo que move sua atuação: proporcionar ações que pudessem

atenuar os efeitos físicos e mentais dos que atuam na área da saúde como um todo. O público-alvo das ações foi, desde o início, determinado como todos os profissionais com diagnóstico de COVID-19.

Estas ações eram focadas no acolhimento de colaboradores que ficassem afastados por conta da doença e no atendimento que amparasse essas pessoas, com as ações de retorno ao trabalho; com o desenvolvimento de programas de suporte psicológico e psiquiátrico; e, posteriormente, com ações de reconhecimento pelo trabalho em meio a condições tão críticas, como homenagens a todos os colaboradores, mesmo aqueles não contaminados.

Definido o público-alvo, as ações se desdobraram em três eixos:

1.1. Acolhimento a quem enfrentou pessoalmente o vírus

No período de março de 2020 a dezembro do mesmo ano, 690 profissionais foram afastados pelo CID 10 B34.2, que aponta contágio pelo SARS-COV-2. Uma vez detectado o vírus por teste RT-PCR realizado na própria instituição, o profissional de saúde era imediatamente afastado de suas atividades, para garantir a sua integridade e a dos demais colegas e, principalmente, evitar que o vírus pudesse também ser exposto aos pacientes que já estavam internados ou mesmo que circulavam na instituição por outras razões. Neste interim, diversos profissionais foram contratados em regime temporário ou mesmo efetivo para garantir o cumprimento da escala de trabalho e a manutenção dos serviços de linha de frente.

O tempo médio de afastamento dos colaboradores contaminados foi de 14 dias. Entretanto, alguns deles necessitaram de mais tempo ou mesmo de internação por conta de complicações decorrentes da doença. O colaborador

afastado foi monitorado em tempo real por diversas instâncias corporativas, tanto em relação à sua saúde física e psicológica como também no suporte a eventuais necessidades médicas ou ambulatoriais. Este acompanhamento foi feito pela equipe de Medicina do Trabalho, que ficou em contato diário por telefone para ouvir suas angústias e anseios, bem como para monitorar o quadro clínico destes funcionários.

Após o período de isolamento, este colaborador retornou ao hospital e uma das primeiras ações do grupo relacionadas à pandemia foi colocada em prática: com integração dos colégios maristas, principalmente a unidade Champagnat, localizada no campus da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), as crianças que já estavam em casa por conta do isolamento social e do fechamento das escolas escreveram cartinhas com mensagens carinhosas e acalentadoras aos profissionais recém retornados às suas atividades. Junto à carta, todos os que voltavam pouco a pouco à rotina receberam também um bolinho especialmente feito pela equipe de nutrição do Hospital, o que demonstra mais uma vez a integração das áreas no grupo Viver Bem. O custo destas ações foi de aproximadamente 1.400 reais, baseado nos insumos que foram adquiridos para a fabricação de cerca de 700 bolos, feitos durante o horário de trabalho pelos colegas do setor nutricional, com uma média de 100 profissionais envolvidos na manufatura, entre técnicos, cozinheiros, atendentes e nutricionistas.

Para os colaboradores que ficaram internados no hospital pela gravidade de seus quadros, foi entregue uma violeta no momento da alta, flor símbolo dos Valores Maristas, junto à mesma cartinha escrita pelas crianças. Segundo o site¹

¹ Disponível em: <<https://redemarista.org.br/iniciativas/pjm/simbologia>>. Acesso em: 4 maio 2021

da Rede Marista, as violetas “simbolizam o desejo e o compromisso de uma vida voltada para a vivência do projeto de vida, permeado pelos valores evangélicos e maristas. Seus valores são humildade, simplicidade e modéstia”. Para a instituição, o conceito símbolo dos valores maristas é uma entrega sensível ao colaborador, que permeia suas ações sem distinguir pacientes oriundos do sistema único de saúde (SUS) ou de convênios/atendimento particular, norteado pela simplicidade e pela humildade no trato com os pacientes. Esta ação, especificamente, foi pensada para ser aplicada caso a caso. Por isso, as flores foram encomendadas e/ou entregues conforme demanda, garantindo a integridade do mimo. Para esta entrega, os recursos aplicados nas flores foram de cerca de 60 reais.

Outra ação que emocionou os colaboradores da instituição foi a criação de murais virtuais com as turmas das séries iniciais do Colégio Marista Rosário, com fotos de incentivo às equipes e compartilhadas nos grupos internos. O mural trouxe mensagens de carinho e agradecimento compartilhado com todos os profissionais da instituição. Como resultado do projeto de atenção aos colaboradores afastados, muitos deles manifestaram o acolhimento como um diferencial do Hospital São Lucas.

A auxiliar administrativa Viviane de Oliveira teve COVID-19 em julho de 2020 e relata como o medo enfrentado pelo teste positivo deu espaço ao conforto e à confiança com o retorno ao hospital. “Voltei ao trabalho e depois de passar por isto fui recebida com um lindo gesto de carinho, respeito e reconhecimento do meu trabalho, nesta hora de tantas dúvidas e medos. Para mim, foi muito importante saber que quando eu estava em casa havia pessoas aqui no hospital torcendo pela minha recuperação. Este carinho, junto ao gesto do bolinho e da

cartinha me deixaram com muito orgulho de mim mesma. Sei que passei pela doença e voltei ainda mais forte”.

O assistente administrativo Wagner Eduardo Santos da Silva afirma: “as simples palavras de conforto me ajudaram muito. O carinho, o amor e a força dos colegas são muito importantes neste momento. Isso me fez pensar que este momento está sendo muito difícil para todos nós, mas vamos superar e fortalecer o coração e nunca pensar em desistir”. Também assistente administrativa, Monique Scheffer da Silva evidenciou o carinho das crianças maristas com a carta recebida. “A cartinha das crianças foi muito boa, me deu aconchego. Me senti muito melhor para seguir em frente, pois uma criança sempre traz paz. Tenho duas filhas, fiquei 14 dias longe delas e a cartinha me trouxe ânimo”.

Infelizmente, o Hospital ainda perdeu no mesmo ano um colaborador para a guerra contra o vírus: em novembro, faleceu o técnico de enfermagem Anderson Azambuja, aos 42 anos. Aos familiares do profissional, foi oferecido amparo psicológico pela liderança do setor, bem como uma coroa de flores em homenagem ao colega. Todo o amparo jurídico e de auxílio funeral foi realizado com a celeridade que o momento pedia. Também foram realizadas homenagens ao colaborador, com soltura de balões brancos em frente ao hospital.

1.2. Cuidando de quem cuida

Em contextos pandêmicos, outro aspecto que necessita de muita atenção é a saúde mental dos colaboradores de uma instituição hospitalar. No São Lucas, o grupo percebeu, através de depoimentos das próprias lideranças, que muitos dos funcionários estavam relatando e demonstrando esgotamento mental, especialmente fomentado pelo medo exacerbado do vírus, medo da morte – sua

e dos colegas - e cansaço extremo por conta das jornadas de trabalho (muitas vezes, os profissionais atuam em duas instituições simultaneamente).

A partir destes relatos, o Viver Bem recorreu ao Serviço de Psiquiatria da instituição, na busca de uma solução plausível e ao mesmo tempo urgente diante deste declínio da saúde mental dos colegas. Prontamente, o chefe do serviço, Dr. Marcos Pacheco, articulou junto ao grupo uma ação desenvolvida em apenas quatro dias: nascia assim o Conta Comigo – Estamos Juntos, com o atendimento de psiquiatras do HSL-PUCRS a diversos colaboradores, de forma remota, com o intuito de garantir a manutenção de sua saúde mental. O primeiro contato, garantindo a privacidade e possibilitando um incentivo ao atendimento, foi feito via um número de WhatsApp disponível 24 horas por dia. Em paralelo, o setor de Desenvolvimento Organizacional já tinha como rotina o atendimento psicológico a gestores e funcionários a qualquer hora para um momento de decompressão, em conversas nas quais pudessem expor o que estavam sentindo diante da gravidade e da complexidade do contexto.

Para a ação do Conta Comigo, não houve aplicação de recursos financeiros, apenas remanejamento de atividades do serviço psiquiátrico. É importante ressaltar que o pilar do ensino, uma premissa da instituição na formação de futuros médicos através da Escola de Medicina, foi fundamental no contexto do programa, já que residentes da área foram diretamente envolvidos nos atendimentos sob supervisão dos preceptores.

Técnica de enfermagem nos ambulatórios SUS, Marionise Piber Coelho relata que o atendimento foi fundamental para conseguir continuar trabalhando. “Minha angústia estava acontecendo há uns 20 dias: o gatilho do aumento de

mortes, a superlotação da pandemia... Comecei a ter crises de ansiedade. Conforme fui às sessões, tudo foi melhorando e me senti aliviada"

2.3. Reconhecimento aos que lutam na pandemia

É inegável que os profissionais da saúde merecem aplausos e reconhecimento à toda a sua luta diante de um vírus que provocou tantas mortes no mundo. Segundo o *dashboard* atualizado diariamente pelo *Center for Systems Science and Engineering* do Johns Hopkins Hospital, até o dia 9 de maio de 2021, 154 milhões e 943 mil pessoas foram infectadas no mundo, com 3 milhões e 288 mil óbitos registrados. Por trás de cada vida salva, seja pelo acompanhamento de sintomas leves ou pelo manejo correto de quadros de gravidade, há pelo menos um profissional de saúde envolvido em sua expertise.

Por isso, o grupo Viver Bem considerou que seria justo promover iniciativas que pudessem tocar o coração de cada pessoa da instituição, dedicando seu tempo de forma tão corajosa. Assim, em meados de abril de 2020, quando a pandemia já completava mais de um mês no Rio Grande do Sul, foi idealizada a primeira ação de homenagem aos colaboradores, colocada em prática no dia 29 de abril. Uma equipe de alpinistas desceu, com sistema seguro e apropriado - e de forma totalmente voluntária, a fachada do prédio do hospital, que possui cerca de 40 metros de altura. Passando, portanto, em todos os andares através das vidraças, os alpinistas levavam consigo cartazes com mensagens motivacionais, para apoiar os profissionais da assistência neste momento tão difícil. Além disso, os próprios escaladores desdobraram um painel de cinco metros de altura com os dizeres **Eles Dedicam Sua Vida Para Cuidar da Nossa.**

No fim do ano, no mês de dezembro, mais articulações do Viver Bem deixaram todos bastante emotivos. Os quatro diretores do hospital, por iniciativa própria, propuseram ao grupo uma ação que abarcasse todos profissionais da casa, sem exceção: passar pessoalmente pelos andares, ao som de músicas natalinas, levando uma lembrança a cada um dos quase 3.000 colaboradores. Com isso, a captação de recursos do grupo entrou em ação, fechando uma parceria com a empresa Tem Bolacha, que confeccionou por um preço bastante acessível (cerca de R\$ 1,40 a unidade) cerca de três mil chocolates no palito para que fossem distribuídos aos funcionários que atuam tanto no hospital e no Hospital Materno Infantil Presidente Vargas (onde nossos colaboradores atuam via convênio assinado com a prefeitura de Porto Alegre), bem como no Centro Clínico da PUCRS.

Vestidos apropriadamente para o mês de dezembro (com gorros de Papai e Mamãe Noel) e com os equipamentos de proteção individual (EPI's) necessários, os diretores Leandro Firme (geral/CEO), Simone Ventura (assistencial), Saulo Mengarda (administrativo) e Saulo Bornhorst (técnico), junto ao frei Adelar Antonini e à coordenadora do Serviço de Pastoral e Solidariedade, Irmã Nair Frey, percorreram os dez andares da instituição, em todos os setores, acompanhados de voluntários que entoavam as músicas alusivas ao Natal. A ação ocorreu como uma forma de agradecimento do corpo diretivo a todos que passaram por um ano tão duro frente à pandemia.

A segunda ação, também organizada pelo grupo e com iniciativa da direção, foi a entrega de uma nova sala de descanso aos colaboradores, com espaço amplo, acolhedor e arejado. A sala foi rearticulada pensando em questões pelo setor de engenharia do hospital, com pufes e poltronas reclináveis,

além de uma máquina de dispensação de lanches rápidos e computadores para uso pessoal. Também foi instalada uma televisão para distração. No local, há controle de acesso para evitar aglomerações e os funcionários aproveitam a sala para conversar, relaxar ou mesmo “tirar uma sonequinha” pós-almoço. No dia da inauguração, 22 de dezembro, a direção recebeu pessoalmente os colaboradores, entre as 7h e às 20h, com um *buffet* especial em homenagem a todos, enquanto o grupo Viver Bem prestava o suporte necessário na recepção.

Na ocasião, os funcionários de diversas áreas relataram a satisfação com o novo espaço. A atendente de nutrição Ângela Oliveira classificou como excelente a nova sala. “Eu trabalho à noite e para nós será de grande valia este lugar”. A higienizadora Maria Silva também exaltou o local e a recepção. “No início fiquei meio envergonhada, depois comecei a ver as coisas maravilhosas que foram feitas, ficou muito bom”. Júlio Rodrigues, auxiliar de enfermagem, também aprovou o novo espaço. “Achei muito bonito e aconchegante. Sou um adepto do tradicional cochilo depois do almoço e esse local veio a calhar, muito ideal”. Os produtos oferecidos neste dia foram produzidos pelo próprio setor de nutrição e/ou adquiridos com fornecedor habitual de insumos. Já o investimento de reforma da sala foi de R\$ 54.500, com recursos próprios.

Por fim, a ação de encerramento do ano foi a produção de um vídeo² com a articulação de todos os integrantes do grupo. Cada um, em sua área, escolheu aleatoriamente pessoas que pudessem participar de um dia de gravações proposto pela Assessoria de Comunicação e Marketing do hospital. Uma vez indicados os representantes de todos os colaboradores, cada funcionário

² Disponível em: <<https://bit.ly/3o5Vpqp>>. Acesso em: 8 maio 2021.

segurava nas mãos um cartaz com uma palavra que pudesse guiar o ano de 2021.

A produção contou com cerca de 80 participantes, com imagens capturadas em inúmeros locais, de forma segura para todos. Como trilha sonora, foi escolhida a canção *Andrà Tutto Benne* (Vai ficar Tudo Bem), do cantor português Cristóvam. Integrantes do grupo fizeram contato com o artista, que mora em Portugal, para obter uma autorização para uso no vídeo (sem ferir seus direitos autorais), já que o material seria veiculado nas redes sociais do hospital (Facebook e LinkedIn), além do Youtube.

O intérprete autorizou a utilização da canção no vídeo, solicitando apenas que não fosse exposta para fins comerciais, o que foi prontamente atendido. Assim, a produção foi veiculada no dia 31 de dezembro, justamente para desejar a todos um feliz e próspero 2021, que já se desenhava como um ano de aplicação de vacinas e de esperança em relação aos avanços da ciência. No vídeo, nossos funcionários mostraram quais eram as palavras-guias de suas jornadas em 2021, tais como compaixão, amor ao trabalho, cura, vacina e espírito de família.

3. CONCLUSÃO

Cuidar de pessoas significa, efetivamente, estar junto. Acreditamos que essa conexão é construída a partir de laços fundamentados pela empatia e pelo amor. Quando enxergamos de verdade o outro em sua complexidade e necessidades, é possível transformar não só a realidade individual de cada um, mas, sim, a de uma equipe inteira. Em um contexto onde os hospitais passaram

a receber uma pressão por atendimento em massa da população, nossos profissionais sentiram na pele em 2020 a angústia que é mundial, somada à responsabilidade de curar pais, mães, irmãos e amigos de milhares de pessoas. Em cada leito, uma história diferente de perda ou superação. Ao mesmo tempo, houve e ainda há a ansiedade das famílias dos nossos colaboradores, que muitas vezes se veem diante da complexidade do afastamento de pais, irmãos e filhos, por receio de exposição ao vírus.

Neste contexto, compreendemos que as ações como as promovidas pelo grupo Viver Bem foram fundamentais (e continuam sendo com a continuidade da pandemia) para o resgate da autoestima e para a aplicação direta da filosofia do cuidado, uma premissa da instituição em sua prática humanizada no ambiente organizacional. No amparo necessário a cada colaborador, que respondeu às ações de forma sensível, alegre e emocionada, entende-se que o programa, que completa três anos em 2021, esteve focado durante todo o ano de 2020 na missão de cuidar, acolher e promover uma homenagem tão merecida aos nossos colaboradores. Em um cenário de incertezas, demonstramos através destas ações que a gestão do Hospital São Lucas estava e ainda está ao lado de seus quase três mil profissionais e que o mundo precisa deles para vencermos esta pandemia. O papel de quem atua em saúde é fundamental em todas as instâncias.

Entendemos ser importante mencionar que todas as ações do Viver Bem têm seguimento em 2021. O atendimento psicológico foi unificado entre o Desenvolvimento Organizacional e o programa Conta Comigo. Assim, as psicólogas do setor fazem uma primeira acolhida aos profissionais e, posteriormente, encaminham os colaboradores ao serviço de psiquiatria sempre

que necessário. O objetivo é proporcionar um atendimento integrado, para continuar o acompanhamento dos profissionais em diversas instâncias.

As ações de reconhecimento seguem acontecendo desde o início do ano. No dia 10 de março de 2021, quando se completou um ano de pandemia, foram projetadas no Campus da Saúde e no Campus da PUCRS imagens dos nossos colaboradores com as razões que os fazem seguir em frente, mesmo em meio a tantas dificuldades. As projeções, que superaram os dez metros de altura, permaneceram das 19h do dia 9 às 5h do dia 10, sendo acompanhadas de diversos pontos da Capital, em três prédios com visão estratégica: o prédio 50 da PUCRS (sentido Viamão-POA); o prédio do Parque Esportivo no Campus da Saúde, no mesmo sentido; e o prédio do próprio hospital, próximo ao acesso dos funcionários.

No dia 1º de maio, Dia do Trabalhador, um painel em homenagem aos funcionários foi instalado próximo ao registro-ponto, celebrando a todos como protagonistas da nossa história. O painel era um simulacro de uma área hollywoodiana, e foi aproveitado pelos colaboradores como um espaço instagramável para fotos e vídeos. Outras ações de acolhimento estão previstas ao longo do ano, sempre envolvendo todos os setores do hospital.

Em relação à recepção de colaboradores no pós-COVID e em cenário de vacinação plena no hospital, felizmente, as ações do grupo agora são focadas no atendimento pontual de casos leves de afastamento. O número de pessoas afastadas pelo CID 10 B34.2 foi muito menor após o início da imunização no hospital: de 188 afastados pela doença em julho de 2020, muitos deles com sintomas moderados ou graves, para 74 no mês de março, a maioria com sintomas leves. Ainda assim, compreendemos ser fundamental acompanhar

mesmo os casos menos complexos, a fim de garantir o bem-estar completo das nossas pessoas.

Enquanto houver um só colaborador em angústia pela pandemia, haverá uma ação do Viver Bem articulada às diversas áreas presentes através de seus representantes. Após este complexo cenário, seguiremos em prol do bem-estar e do acolhimento que faz parte da nossa missão de amor e empatia aos que estão conosco na jornada diária de cuidar e salvar vidas.

4. REFERÊNCIAS

COUTO, Priscila Roriz; PASCHOAL, Tatiane. **Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral**. Psicologia Argumento, v. 30, n. 70, 2017.

MATURANA, León A. **Comunicación, sistema y cultura**. Buenos Aires: Almagesto, 1991.

PRIOR, Ana Inês Santos et al. **Avaliação de um programa de promoção da inteligência emocional em profissionais de saúde do contexto hospitalar**. Brazilian Journal of Health Review, v. 4, n. 2, p. 8801-8818, 2021.

VIANNA, Maurício. **Design thinking: inovação em negócios**. Design Thinking, 2012.

ZURLO, Francesco. **Design Strategico**, in: AA. VV., Gli sapzi e le arti, Volume IV, Opera XXI Secolo, Editore Enciclopedia Treccani, Roma, 2010.

5. AUTORES

Celita Fraporti: graduada em enfermagem e mestra em Saúde e Desenvolvimento Humano com três anos de Hospital São Lucas, é Coordenadora assistencial dos ambulatórios SUS na instituição.

Cristiane Weber: graduada em jornalismo, é mestra e doutora em Processos e Manifestações Culturais. Está há seis meses no hospital e é liderança na Assessoria de Comunicação e Marketing.

Diana Jardim da Rocha: graduada em jornalismo, está há oito meses no hospital e é coordenadora de inovação. Possui MBA em Negociação e Inteligência Competitiva e mestrado em Gestão em Negócios.

Izadora Guedes da Silveira: gerente de Captação de Projetos e Recursos, está há quatro anos na instituição e atua como coordenadora do programa Viver Bem.

Leandro Firme: diretor-geral do Hospital São Lucas da PUCRS há dois anos. Gestor em Saúde e profissional coach, possui formação em Administração, com especialização em Administração Hospitalar, MBA em Gestão Financeira e Controladoria e MBA em Liderança, Inovação e Gestão 3.0 pela PUCRS. É professor do curso de pós-graduação (MBA) em Gestão, Inovação e Serviços em Saúde da PUCRS.

Sabrine Ilha Salvador: graduada em psicologia e com MBA em Desenvolvimento Humano e Organizacional. Gestora do departamento de Desenvolvimento Organizacional, possui 10 anos de atuação no hospital. É também coordenadora dos atendimentos psicológicos e acolhida aos colaboradores.