

# GESTÃO DE QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO PLANETREE ATRAVÉS DA EDUCAÇÃO PERMANENTE EM UM HOSPITAL PEDIÁTRICO

OLIVEIRA, Araiê Prado Berger<sup>1</sup>  
BORGSMANN, Ariela Victoria<sup>2</sup>  
IBAÑEZ, Bruna Magalhães<sup>3</sup>  
VAZ, Rogério Saad<sup>4</sup>

## RESUMO

A gestão da qualidade com ênfase na certificação da humanização tem a estratégia de treinar profissionais de saúde para focar nas necessidades dos pacientes. Este trabalho teve como objetivo oferecer estratégias para a implementação do Programa de Gestão da Qualidade Planetree em um Hospital Pediátrico através do programa de educação permanente dos profissionais de saúde. A metodologia utilizada foi descritiva, exploratória e qualitativa. Foram realizadas visitas técnicas e análises documentais para verificar as melhores práticas pedagógicas encontradas na literatura e na prática de um Hospital de Referência. O Hospital Filantrópico de São Paulo utilizou uma plataforma virtual com trilhas de aprendizagem, grupos focais e rodadas de conversa que incluíram 100% dos funcionários. Assim, foi observado: Uso de metodologia ativa e inovadora; Implementação do Ambiente Virtual e Ações à Distância; Compromisso Organizacional e de Liderança; Relacionar as neurociências, os pilares da educação e as dimensões do Planetree; Criação de níveis de aprendizagem Institucional, Profissional, Setorial e Individual. A educação permanente é a principal estratégia para o engajamento e formação de profissionais de saúde. Para incorporar conceitos de humanização, as estratégias pedagógicas devem estar focadas na aprendizagem holística e eficiente, transformando os profissionais de saúde no protagonista de sua aprendizagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Educação Permanente; Acreditação Planetária; Gestão da Qualidade; Pesquisa descritiva-exploratória e qualitativa.

## QUALITY MANAGEMENT AND PLANETREE ACCREDITATION THROUGH PERMANENT EDUCATION IN A PEDIATRIC HOSPITAL

### ABSTRACT

Quality management focused on the certification of humanization has the strategy of training health professionals to focus on the patients' needs. This work aimed to offer strategies for the implementation of the Planetree Quality Management Program in a Pediatric Hospital through the permanent education program of health professionals. The methodology used was descriptive, exploratory, and qualitative. Technical visits and documentary analyses were made to verify the best pedagogical practices found in the literature and the practice of a Reference Hospital. Results: The Sao Paulo Philanthropic Hospital used a virtual platform with learning trails, focus groups, and conversation rounds that included 100% of the employees. Hence, it was observed: Use of active and innovative methodology; Implementation of the Virtual Environment and Distance Actions; Engaged Organization and Leadership Commitment; relate neuroscience, the pillars of education, and the dimensions of Planetree; Creation of levels for Institutional, Professional, Sectoral and Individual learning. Continuing education is the main strategy for engaging and training health professionals. To incorporate concepts of humanization, pedagogical strategies must be focused on holistic and efficient learning, turning the health professionals into the protagonist of their learning.

**KEYWORDS:** Permanent Education; Planetree Accreditation; Quality Management; Descriptive-exploratory and qualitative research..

<sup>1</sup> Departamento de Ensino de Ciências da Saúde, Faculdade Pequeno Príncipe, Curitiba, Brasil. E-mail: [araieberger@gmail.com](mailto:araieberger@gmail.com)

<sup>2</sup> Acadêmico de medicina das Faculdades Pequeno Príncipe (FPP). E-mail: [borgmannariela@gmail.com](mailto:borgmannariela@gmail.com)

<sup>3</sup> Acadêmico de medicina das Faculdades Pequeno Príncipe (FPP). E-mail: [brunaibanezbr@hotmail.com](mailto:brunaibanezbr@hotmail.com)

<sup>4</sup> Biomédico, PhD Engenharia de Bioprocessos e Biotecnologia (UFPR), pesquisados do programa de ensino nas ciências da saúde, gestor internacionalização – Faculdades Pequeno Príncipe (FPP) (autor correspondente). E-mail: [rogerio.vaz@fpp.edu](mailto:rogerio.vaz@fpp.edu)

## **1. INTRODUÇÃO**

Atualmente, a qualidade do atendimento ao paciente tem sido um foco importante nas instituições de saúde, uma vez que tem ocorrido um aumento nas demandas dos pacientes dos serviços de saúde, inovações técnico-científicas e fortalecimento das agências de acreditação. É necessário repensar os processos e, sobretudo, mobilizar e envolver as pessoas, para melhorar a prática dos cuidados de saúde. A humanização tornou-se um ponto-chave nos serviços de saúde, uma vez que o tema está sendo cada vez mais debatido na comunidade acadêmica e nos círculos empresariais, resgatando a valorização do indivíduo. É crucial que o respeito pelos valores, preferências e necessidades expressas dos pacientes, coordenação e integração dos cuidados, informação, comunicação e educação, conforto físico, apoio emocional e alívio do medo e ansiedade, incluindo o envolvimento da família e amigos, transição e continuidade, e acesso aos cuidados sejam entregues ao paciente.

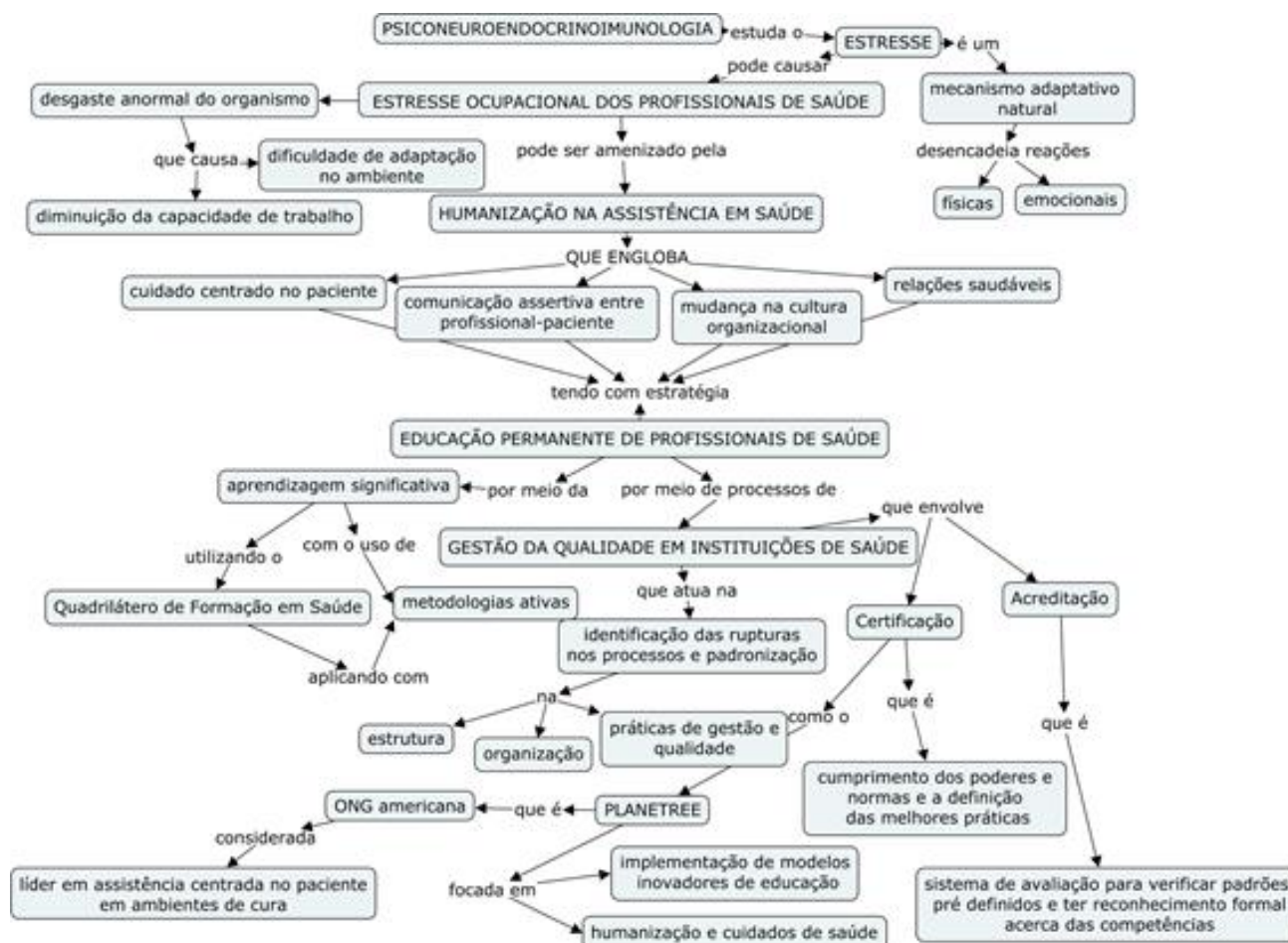
No ambiente hospitalar, a humanização é essencial. Até há pouco tempo ainda havia um conceito de "lugar para morrer", que o hospital era definido como um incômodo e estava associado ao sofrimento. Tal conceito pode levar ao abandono ou rejeição do tratamento e estimular a busca de caminhos sociais alternativos que ofereçam maior receptividade e compreensão ao paciente. Por este motivo, destaca a importância da relação profissional - paciente e a necessidade de um tratamento holístico.

A educação permanente dos profissionais de saúde é um importante caminho de partida para a mudança cultural nas instituições focadas no fortalecimento do atendimento centrado no paciente (BEHR, 2013). A educação é a ferramenta mais valiosa das instituições nos processos de mudança cultural, e o atendimento centrado no paciente é crucial para um serviço de alta qualidade, além da linha de base necessária para um atendimento seguro, eficiente, conveniente e equilibrado.

As organizações que têm cuidados centrados no paciente reconhecem que o paciente é um indivíduo a ser cuidado, não uma condição médica a ser tratada em suma, cada indivíduo tem uma história de vida e características biopsicossociais particulares. Eles devem ser vistos como parceiros, membros da família e cuidadores para que possam participar ativamente em seus cuidados.

Neste contexto, este trabalho visa propor estratégias para a implementação do programa de gestão da qualidade Planetree em um Hospital Pediátrico, baseado em outro hospital de referência, sob a premissa de educação permanente para profissionais de saúde modelados em aprendizagem significativa.

Figura 1 - Psiconeuroendocrinoimunologia, Estresse Ocupacional e sua relação com a humanização nos cuidados de saúde, educação continuada, gestão da qualidade e certificação Planetree.



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo adota a modalidade de pesquisa descritiva e explicativa qualitativa que foi realizada no campo de pesquisa utilizando a técnica da entrevista semi-estruturada. A pesquisa ocorreu no Hospital da Criança de Curitiba / Brasil, que é referência em humanização no cuidado infantil, e que demonstra, de antemão, o potencial dessa certificação.

Para a amostra, os gestores das áreas correspondentes aos preceitos Planetree, foram incluídos no projecto de pesquisa e tiveram uma visão ampla do sector em questão. Da mesma forma, as condições de resposta e o questionário foram feitos de forma conclusiva. Foram realizadas 40% das entrevistas recomendadas no projeto de pesquisa, devido à disponibilidade de profissionais para a entrevista. Para os ausentes, foram utilizados materiais impressos, o site do hospital e outros materiais eletrônicos. A partir daí, 80% dos questionários foram analisados. Os profissionais entrevistados eram

gestores do Hospital Infantil de Curitiba/Brasil e foram escolhidos devido ao amplo leque de conhecimentos operacionais e estratégicos, totalizando 9 participantes. A coleta de dados foi realizada em três etapas: 1. Reelaboração do instrumento de coleta de amostras coletadas no Planetree com perguntas distribuídas pela categoria profissional e otimização de uma aplicação; 2. Visita técnica ao Hospital Credenciado Planetree (Hospital Filantrópico de São Paulo); 3. Aplicação de questionários aos profissionais do Hospital de Curitiba. A análise dos dados também foi realizada em três etapas: 1) análise dos formulários, programas e serviços oferecidos pelo Hospital Infantil de Curitiba no modelo Planetree, organizados nos testes solicitados e utilizados; 2) elaboração de pareceres (responder, responder ou não responder); 3) elaboração de uma proposta de intervenção para educação permanente e preceitos Planetree.

Essa pesquisa cumpriu a Resolução No. 466 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) de 12 de dezembro de 2012. Foi aprovada pelo Comitê de Ética em Dados 29/11/2015 CAAE: 49683015.3.0000.5580. Todos os entrevistados que concordaram em participar da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido antes do início da pesquisa. Os termos foram encaminhados ao Comitê de Ética em Pesquisa e, após a aprovação, teve início a coleta de dados.

### **3. RESULTADOS**

A educação para a saúde caminha para a humanização. A humanização, como tema transversal, permeia as práticas de saúde e suas concepções. É uma estratégia de transformação da realidade e dos próprios sujeitos sociais que, quando mobilizados e comprometidos com as práticas locais, acabam por se transformar (COSCRATO; BUENO, 2010). Desde a idealização do Hospital Filantrópico de São Paulo, em 1955, a comunidade fundadora se preocupa em receber seus pacientes e familiares. O hospital foi inaugurado com o objetivo de se tornar uma referência em saúde, além de oferecer um ambiente confortável, seguro e humanizado para os pacientes e seus funcionários. Devido ao compromisso com o atendimento centrado no paciente, foi firmada uma parceria com a

Planetree, já que o conceito de humanização e desmistificação das experiências de saúde corresponde à cultura da instituição. Todos os setores do hospital estavam envolvidos na filosofia Planetree. Da mesma forma, os funcionários estão comprometidos com o treinamento dentro dos preceitos da acreditação, cujo principal objetivo é fazer com que a experiência do paciente seja a melhor possível. É essencial que os funcionários do hospital se sintam acolhidos e continuamente monitorados e treinados. A certificação foi totalmente apoiada e participada activamente pelo conselho de administração para ir ao encontro das recomendações da Planetree. Além disso, foi essencial o envolvimento de todos os funcionários e pessoal médico e o apoio das famílias dos

pacientes. O comprometimento com a família significa que as famílias (incluindo outras pessoas significativas de todos os tipos) são consideradas membros importantes da equipe de atendimento e uma fonte crucial de informação e cuidados com os pacientes. É essencial sensibilizar e formar os doentes e as famílias para se tornarem parceiros ativos como co-produtores dos seus cuidados, através de processos de decisão partilhada (WIECZOREK *et al*, 2018).

O Hospital Filantrópico de São Paulo é o primeiro hospital da América Latina a adotar o modelo Planetree, que tem como objetivo melhorar os serviços de saúde e o processo de cura a partir da perspectiva do paciente. Foi necessário adotar algumas recomendações da Planetree à nossa cultura, pois o Hospital Filantrópico de São Paulo foi o primeiro hospital não localizado nos Estados Unidos a obter o Selo de Humanização. Muitas recomendações já foram postas em prática, pois a preocupação com o acolhimento sempre foi a base desta organização. O hospital tem outros programas de qualidade, por isso as mudanças foram incorporadas naturalmente. Deataca-se, o trabalho desenvolvido pelos voluntários na comunidade, o qual foi fundamental. Além disso, o programa Mais Vida RH, focado no desenvolvimento dos funcionários, foi crucial para o sucesso do programa. O processo de obtenção da certificação Planetree levou três anos e exigiu algumas mudanças nos processos de atendimento aos pacientes, como a política de abertura de fichas médicas, visita gratuita à UTI 24 horas, espaço ecumênico, festa de aniversário dos pacientes, música nos locais e áreas especiais para os funcionários.

O processo de certificação foi conduzido por consultores da Planetree dos Estados Unidos, que distribuíram grupos funcionais por categorias para realizar entrevistas detalhadas sem a presença da equipe de gestão. Grupos de pacientes, profissionais de saúde, equipes e líderes de várias escalas e departamentos foram contatados. As principais dificuldades estavam relacionadas ao tamanho da Instituição, já que o Hospital Filantrópico de São Paulo é o maior hospital de todos já designado com o Selo Planetree do mundo. São mais de dez mil funcionários para qualificar na filosofia da humanização, o que torna um grande desafio envolver e treinar todos os envolvidos neste processo de treinamento.

#### **4. DISCUSSÃO**

No primeiro modelo desenvolvido para treinamento profissional na Planetree, foi realizada uma reunião de oito horas para cada funcionário. A adesão ficou abaixo dos 80% exigidos, principalmente porque a rotina hospitalar dificultava a saída dos profissionais. Em um segundo modelo, o horário foi alterado para quatro horas adicionadas às atividades de e-learning, mas ainda existiam barreiras.

Assim, ficou evidente que mudar a cultura organizacional requer tempo, trabalho e boas estratégias para enfrentar dificuldades como as que envolvem tempo, logística e modalidades de ensino.

O Hospital Filantrópico de São Paulo criou um Ambiente Virtual de Aprendizagem altamente estruturado para oferecer cursos de acesso gratuito destinados a diferentes áreas da saúde, como medicina, psicologia, enfermagem, fisioterapia, biomedicina, nutrição, entre outros, e um "portal de conhecimento" para o funcionário que trabalha como enciclopédia virtual. Devido à impossibilidade de realizar reuniões presenciais, a estratégia foi qualificar os trabalhadores através do sistema de intranet através das chamadas "trilhas de treinamento", nas quais todos os profissionais, incluindo os gerentes, cumprem uma meta de estudo anual dentro de uma pontuação. classificação. Quanto maior a complexidade do cargo, maior a responsabilidade e pontuação a desempenhar, sendo composto por treinamentos individuais, congressos, grupos de estudo, simulações, que, ao se cumprirem, acumulam pontos que, de tempos em tempos, se transformam em bonificações no salário. As trilhas de treinamento são amplamente difundidas em todos os setores e dividem-se em trilhas institucionais e individuais (de carreira).

As mudanças e benefícios pós-implantação mais prevalentes estão diretamente relacionados ao envolvimento dos funcionários, com empoderamento (poder de decisão) na resolução de questões diárias que proporcionaram satisfação do paciente, da família e profissional. Soma-se a isso o aumento significativo de compromissos e resultados positivos nas diversas pesquisas de encaminhamento. O envolvimento também tem aumentado consideravelmente, resultando na elaboração de vídeos sobre experiências vividas no hospital, flexibilidade das atividades diárias e elaboração de publicações sobre humanização. Existe no hospital um escritório Planetree Brasil que presta serviços de consultoria a outros hospitais que desejam obter a certificação. O Hospital Mãe de Deus, na cidade de Porto Alegre, após três anos e meio de consultoria, foi certificado no final de 2017. Os critérios para a certificação foram desenvolvidos através de contribuições do Conselho Consultivo de Designação Internacional, incluindo representantes da Joint Commission International e da The International Society for Quality in Healthcare (ISQUA), além de líderes de organizações nacionais de serviços de saúde e agências de acreditação. No Brasil, 51 critérios compõem o Programa Planetree para refletir os principais princípios de uma cultura de atenção centrada no paciente com subcritérios adaptados a uma unidade ou região seguindo normas culturais.

Para tornar o ambiente hospitalar mais sociável e semelhante à vida dos pacientes, o Hospital Filantrópico de São Paulo oferece diferentes espaços como lojas, cabeleireiros, restaurantes de diversas nacionalidades, visitas de animais de estimação, salas ecumênicas, salas para funcionários, casamentos, no setor pediátrico, a presença de diversos personagens como mágicos, médicos de alegria, jogos de brincadeira, brinquedos, pintura, massagem, ginásio, atendimento psicológico

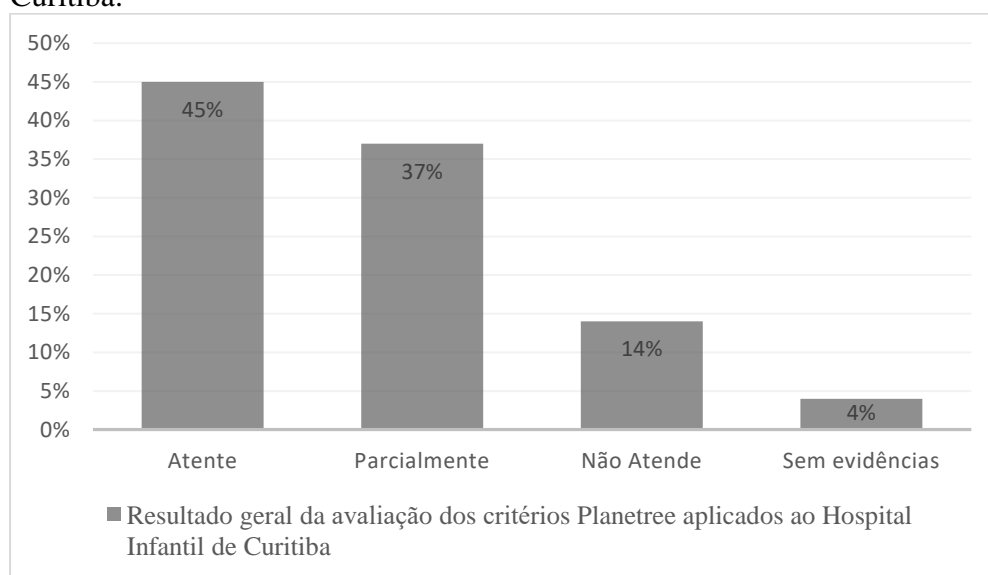
(pacientes e funcionários), programa de enxaquecas, ressonância magnética (conjunto decorado com imagens personalizáveis) ou com janelas para evitar claustrofobia.

O Hospital Filantrópico de São Paulo mostra suas características, tem um "estilo hoteleiro" e oferece serviços que vão muito além do habitual. O processo de certificação, apesar dos desafios relacionados à capacitação, segundo os profissionais entrevistados, ocorreu de forma extremamente fluida, já que já existia uma cultura organizacional para suportar as mudanças necessárias e uma diretoria engajada. O Hospital transpira humanização em cada canto, mas principalmente nos detalhes.

A partir desse contexto do Hospital Filantrópico de São Paulo, que serviu de base e exemplo, o foco da pesquisa foi propor estratégias para a implementação do programa de gestão da qualidade Planetree em um Hospital Pediátrico sob a premissa de educação permanente com foco nos profissionais em aprendizagem significativa. Foi diagnosticada a existência de uma cultura organizacional que permite a implementação do processo de gestão da qualidade na perspectiva recomendada pela Planetree, bem como de programas de educação permanente bem estruturados.

Analisando detalhadamente as regras e critérios do Planetree, notou-se que houve um cumprimento de 45% das ações já em vigor e 37% parcialmente cumpridas, como mostra o Gráfico 1. Após analisar os preceitos e sugestões da Planetree para a Educação Permanente, o objetivo a partir deste ponto é sugerir estratégias para que o Hospital Pediátrico Filantrópico de Curitiba estruture ações de gestão e educação permanente para atender aos critérios da Planetree.

Quadro 1 - Resultado geral da avaliação dos critérios Planetree aplicados ao Hospital Infantil de Curitiba.



Fonte: Desenvolvido pelos autores.

Atualmente, o hospital possui nível 1 do ONA global e nível 2 do ONA de Enfermagem. Para que a instituição possa contar com o nível 2, é necessário implementar a educação permanente em todos os setores do hospital. O processo de implementação traz muitos desafios para a instituição, especialmente considerando que os profissionais estão focados em suas funções e o tempo é escasso para outras atividades dentro de um hospital. Como realizar treinamentos e qualificações periodicamente durante o dia de trabalho? Profissionais substitutos seriam necessários para cobrir as funções dos que estão em treinamento. Em tempos de crise financeira e contenção de custos em todos os segmentos de produtos, as organizações têm reduzido os investimentos em educação, o que é um grande erro considerando a necessidade de profissionais mais pró-ativos e capazes de resolver problemas cada vez mais globalizados e complexos.

Vale a pena refletir: Os processos de educação corporativa, com foco comportamental e de formação, podem apoiar a melhoria da qualidade dos cuidados e do desenvolvimento profissional? As ações de formação têm um maior impacto quando realizadas pessoalmente? A educação permanente funciona na modalidade à distância, desde que a proposta pedagógica seja clara, com tecnologias digitais e materiais didáticos muito bem estruturados para que a aprendizagem seja significativa e estimulante, sem necessariamente contar com um acompanhamento presencial.

O modelo de formação tradicional, em que o tutor faz a sua apresentação oral, e os profissionais permanecem passivos, está longe de atingir estes objetivos. Uma educação significativa deve envolver profissionais com oficinas e metodologias de ensino ativas, conceitos já praticados dentro do Complexo que inclui o Hospital Pediátrico de Curitiba. A medição das horas de treinamento pode ter seu modelo alterado. É necessário avaliar a qualidade e a forma como os momentos de treinamento são realizados, de acordo com estratégias significativas de aprendizagem. A medição da qualidade é um componente essencial para quantificar e melhorar a saúde das crianças. São necessários esforços para melhorar a qualidade, e estas medidas devem traduzir-se em melhores resultados de cuidados de saúde para as crianças e suas famílias (HEUER *et al*, 2019).

Para iniciar o processo de educação permanente, visando uma possível certificação da Planetree, é necessário ter uma macro compreensão do seu funcionamento. Segundo Behr (2016), a base piramidal é o Compromisso da Liderança, Organização Comprometida, Implementação e Sustentabilidade.

O compromisso dos líderes é apoiar programas de educação permanente, por isso os gestores devem ser sensibilizados, treinados e engajados. A forma como o processo de treinamento em serviço ocorre é um reflexo do compromisso da alta gerência. A conscientização precisa estar presente nos preceitos do cuidado centrado no paciente e suas possibilidades, bem como treinar os participantes para utilizar o ambiente on-line e questionar se existem dúvidas sobre o modelo de e-learning adotado.



Uma vez concluída esta etapa, o projeto deve ser comunicado aos gestores para a elaboração de um plano de acção para a formação de tutores e multiplicadores nos diferentes sectores. Na virada do século, a UNESCO criou uma "Comissão Internacional de Educação para o Século XXI", coordenada por Jacques Delors, cujo relatório "Educação, um tesouro a ser descoberto" foi publicado em 1996. A Comissão propôs 4 pilares para a Educação no Século XXI. Para aplicar este conceito na prática, é possível fazer algumas associações entre a pirâmide processual do Planetree e os quatro pilares da educação: Aprender a conhecer, refere-se à busca do conhecimento, o que nos faz querer aprender. Aprender a fazer, fala-nos da prática das aptidões e competências. Aprender a viver juntos, enfatiza o respeito pelos outros, o pluralismo de idéias, a cooperação. Aprender a ser, menciona o auto-conhecimento, a introspecção. Segundo Jacques Delors (1999), é aprender a ser o pilar, o ponto de apoio, de integração entre a cultura organizacional e o indivíduo, tornando-se a voz do conhecimento.

O estabelecimento desta correção entre os processos, as dimensões da aprendizagem em conjunto com as estratégias de aplicação, correspondem ao que as metodologias de ensino-aprendizagem ativa na área da saúde propõem, que constituem a base teórica dos processos de educação permanente no Hospital Pediátrico Filantrópico de Curitiba. Com base nas abordagens neurocientíficas e educacionais, é possível afirmar que somente através de estratégias pedagógicas de aprendizagem significativa é possível apreender os conteúdos e trazê-los à memória dos executivos. Nesse sentido, as tecnologias de informação e comunicação podem ser grandes aliados, já que foi feito no Hospital Filantrópico de São Paulo, que foi estruturado na modalidade semi-presencial, indicando que o Hospital Pediátrico de Curitiba adota a mesma estratégia, desde que o fluxo e as escalas de trabalho sejam semelhantes. Como a formação presencial se tornou cada vez mais difícil, o uso de tecnologias digitais pode ser uma solução viável para que as ações de educação permanente tenham a cobertura necessária. A educação a distância, modalidade de ensino regulamentada no Brasil há quinze anos, é descrita como uma forma dinâmica e inovadora de oferecer oportunidades de aprendizagem e formação profissional. Promove o aprendizado personalizado, mais adequado ao estilo, interesse e ritmo de cada aluno, promovendo maior responsabilidade e autonomia. Com horários, espaços e recursos flexíveis para que os tutores educativos possam monitorar, orientar e regular a aprendizagem.

O treinamento online pode trazer vários benefícios para a vida diária de quem aprende, usando-os, os alunos ganham maior acessibilidade e motivação. Proporcionar aos profissionais um maior controle sobre o processo de aprendizagem e ajudá-los a adquirir conhecimentos e habilidades mais rapidamente do que os métodos tradicionais, melhora o tempo de aprendizagem e revitaliza a educação contínua para a saúde. As práticas se tornam interessantes nesta modalidade diferenciada

devido às conhecidas dificuldades e escassez de recursos físicos, humanos, estruturais e materiais (FONSECA *et al*, 2011; LAHTI; HATONEN; VALIMAKI, 2014).

O Hospital Filantrópico de São Paulo possui um Ambiente Virtual de Aprendizagem muito estruturado. Eles têm livre acesso a cursos direcionados às mais diversas áreas da saúde, como medicina, psicologia, enfermagem, fisioterapia, biomedicina, nutrição e um "portal de conhecimento" para o funcionário. O Hospital Pediátrico de Curitiba possui um ambiente de aprendizado virtual muito funcional. Em sua Instituição de Ensino Superior associada, parte do mesmo complexo, que é utilizado como ferramenta auxiliar nos processos educacionais de alunos de graduação e pós-graduação, mas para a educação permanente, seria necessária a adaptação para torná-lo apropriado.

No Brasil, a educação no modelo blended é uma tendência crescente nos últimos dez anos, principalmente na enfermagem. No exterior, essa prática educacional tem sido muito comum há algumas décadas. O trabalho tem sido realizado desde 1995 no Canadá, onde a formação dos trabalhadores foi realizada durante ou fora do horário de trabalho, utilizando o computador como fonte mediadora. Botti *et al* (2015) descrevem a criação de software específico para a promoção, formação e aperfeiçoamento profissional na área da saúde, orientando o uso deste software para a educação geral e específica na área da saúde. Mostrar, assim, pode ser visto como um método de ensino alternativo, pois cria as condições para revisitar a aprendizagem e se manter atualizado sem grandes custos de viagem. Dentro desta metodologia, as organizações mantêm projetos consolidados de desenvolvimento de competências através de trilhas de aprendizagem, que visam criar um plano de formação individualizado para cada profissional, afinal, as necessidades de formação são diferentes, e na formação à distância, estas trilhas podem ser adaptadas e direcionadas.

Os benefícios trazidos por este tipo de metodologia são aumentar os níveis de autonomia, valorização, auto-desenvolvimento, responsabilidade compartilhada e foco nas necessidades de melhoria. Para que esta estratégia seja eficaz, é necessário ter software de qualidade, recursos de internet com boa funcionalidade, um desenvolvedor criativo e um plano estratégico viável para iniciar as atividades. As trilhas operam em quatro níveis: Institucional, Profissional, Sectorial e Individual.

Para começar a planejar as trilhas, alguns passos devem ser dados: 1- Desenvolver um plano piloto de aprendizagem, delineando as necessidades da instituição, os eixos de competências educativas a desenvolver, o público-alvo, o gap de aprendizagem versus proficiência esperada dentro dos quatro níveis (Institucional, Profissional, Sectorial, Individual); 2- Desenvolvimento de metodologia digital atractiva e didáctica; 3- Criação de trilhas incluindo guiões de conteúdos e recursos; 4- Logística educativa, ou seja, como será feita a mediação e tutoria; 5- Avaliação, uma ferramenta essencial nos processos educativos, através da criação de indicadores, relatórios e análise do processo ensino- aprendizagem.

As trilhas são criadas por eixos de competências e temas, tais como Eixo: experiência em serviço com Temas: Experiência do Empregado e Experiência do Paciente.

Para que os ensaios sejam seguidos e os objetivos alcançados, é necessário reforçar a gestão e um plano de comunicação eficaz, para que os colaboradores conheçam e se sintam motivados a realizar as atividades propostas na formação. Esta comunicação pode ser feita por e-mail e pelo ambiente virtual de aprendizagem. No Hospital Filantrópico de São Paulo, os funcionários são subsidiados financeiramente para cursos de educação permanente, o que permite maior motivação para sua execução, indicando que a formação de algum tipo de bônus no plano de carreira do Hospital Pediátrico de Curitiba é adequada.

Estas estratégias de planejamento e estruturação da educação permanente através da EDA trazem, na maioria dos casos, um alto nível de satisfação dos profissionais de saúde. Também é importante que haja momentos presenciais onde a conduta e os níveis de relacionamento interpessoal sejam avaliados para cumprir o objetivo final, que é a qualidade e excelência no atendimento. A utilização de metodologias ativas é uma estratégia viável e envolve diversos modelos, já muito discutidos e aplicados em diversas instituições de saúde, como o uso da Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL) e Metodologia de Resolução de Problemas (PM), exame (OSCE), Game - Learning-Based Learning (GBL) e simulações técnicas.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A consolidação dos critérios de implantação do Planetree, assim como os programas de educação permanente visando a humanização, dependem da construção permanente de um ser crítico e envolvido, engajado e consciente de seu papel. Entretanto, deve haver mudanças de atitude por parte de todos.

Dada a necessidade de formar profissionais de saúde, várias instituições de saúde mantêm a prática da educação contínua alinhada não só com o conteúdo técnico, mas também com o desenvolvimento das relações interpessoais, e com um nível mais elevado de empatia e atenção centrada no paciente. Este processo deve não só ser pontual, mas deve também ser contínuo e consistente. Em geral, estes treinamentos são dirigidos apenas à equipe de enfermagem, mas o modelo centrado no paciente defende que todos os funcionários devem ser treinados, desde a equipe de saúde até o pessoal administrativo. Tudo deve ser alinhado, pois é necessário um envolvimento geral dos colaboradores e multiplicadores. A visão de melhoria, neste caso, deve ir além da definição de que a humanização da assistência à saúde contempla apenas o reconhecimento dos direitos do paciente. Deve abranger a otimização do atendimento do ponto de vista técnico e a valorização do profissional

de saúde. Portanto, a humanização estaria intimamente associada à qualidade da comunicação e às relações estabelecidas entre os profissionais. Essas relações poderiam ser melhoradas com a criação de espaços coletivos em instituições que proporcionem encontros e reflexões, incorporando a comunicação às práticas clínicas, para que "fazer em ação" ou a prática da humanização não seja banalizada. A humanização em conjunto com os processos de Educação Permanente é uma mudança nas estruturas, na forma de trabalhar e nas pessoas. Os usos dos preceitos da aprendizagem significativa sustentam uma nova visão pedagógica, em oposição aos métodos mecanicistas e protocolares no ensino de jovens e adultos. Para que os conceitos de humanização sejam incorporados, é essencial que o planejamento de estratégias pedagógicas seja orientado para uma aprendizagem sensível e verdadeira. A partir do momento em que o colaborador é ouvido e tem espaço para se tornar o protagonista do processo, a possibilidade de uma mudança cultural colaborativa ocorre de forma significativa, permitindo que a humanização floresça de forma fluida e natural, beneficiando a todos.

Sugere-se, relativamente aos processos de formação contínua dos profissionais de saúde, a implementação de formação utilizando as Pistas de Aprendizagem (EAD) e metodologias activas. O corpo docente que faz parte do complexo tem excelência em técnicas de ensino que produzem aprendizagem significativa, necessitando apenas de adaptações. Outro ponto de referência para a educação permanente é que ela deve abranger todos os envolvidos, um desafio que a instituição pode arcar com a mudança cultural.

Assim, o impacto da Educação Permanente no Hospital Infantil de Curitiba, dependendo do nível de investimento da instituição, trará benefícios para todas as partes, tanto na gestão da qualidade (que impacta as creditações e certificações recebidas) quanto na sustentabilidade financeira (retenção de talentos), redução do absenteísmo e afastamento) e, principalmente, para os pacientes e cuidadores, que são o foco. Entre outros benefícios, a certificação proporciona a validação do compromisso de uma organização com a qualidade e a segurança dos pacientes. Todos se beneficiam da humanização, e a Planetree é uma forma promissora de uma organização hospitalar se tornar socialmente relevante e inclusiva.

## **REFERÊNCIAS**

BEHR, C. S. **Planetree Designation Patient-Centered Care**. Planetree Brasil. 2013. Disponível em <<https://studylibpt.com/doc/5670352/apresenta%C3%A7%C3%A3o-do-powerpoint>>. Acesso em 22 de fev. 2017.

BEHR, C. **Qualidade dos Serviços de Saúde**. 2016. Disponível em <[http://site.qualihosp.com.br/mac/upload/arquivo/Carla\\_Behr.pdf](http://site.qualihosp.com.br/mac/upload/arquivo/Carla_Behr.pdf)>. Acesso em 02 de fev. 2017.

BOTTI, N. C.; MESQUITA, I. R.; PEREIRA, C. C.; ARAÚJO, F. A. Tecnologia educativa: uma estratégia para o ensino da saúde mental. **Cadernos Brasileiros de Saúde Mental**, v.15, n.7, p.24-31, 2015.

COSCRATO, G.; BUENO, S. M. Pesquisa Qualitativa sobre Humanização em Saúde com Pesquisa de Ação. **Saúde e Social**. v.1, n.1, p.120-128, 2010.

DELORS, J. **Educação: um tesouro a descobrir**. 1.ed. São Paulo: Cortez Press, 1999.

FONSECA, L. M.; LEITE, A. M.; MELLO, D. F.; SILVA, M. A.; LIMA, R. A.; SCOCHI, C. G. Tecnologia Educacional em Saúde: Contribuições para Enfermagem Pediátrica e Neonatal. **Esc Anna Nery**, v.15, n.1, p.190-196, 2011.

HEUER, B.; RANKIN, A.; REYES, I.; DIHIGO, S. A Primer on Understanding Pediatric Health Care Quality Measurement. **J Cuidados de Saúde Pediátricos**, v.4, n.3, p.589-594, 2019.

LAHTI, M.; HATONEN, H.; VALIMAKI, M. Impacto do E-Learning nos Conhecimentos, Habilidades e Satisfação de Enfermeiros e Estudantes: Uma Revisão Sistemática e Meta- Análise. **Revista Internacional de Estudos de Enfermagem**. v.51, n.1, p.136-149, 2014.

WIECZOREK, C. C.; NOWAK, P.; FRAMPTON, S. B.; PELIKAN, J. M. Fortalecendo o envolvimento do paciente e da família nos cuidados de saúde: As Recomendações de New Haven. **Patient Educ Couns**. v.101, n.8, p.1508-1513, 2018.