

Em Busca da Excelência no Exercício do Cuidar

Jane Biehl

Ao buscar a prática da excelência no processo de cuidar, somos imbuídos a liberar o nosso potencial intelectual para atingir a plenitude de nossa escolha profissional. Através deste método, é possível reconhecer que não existem pessoas medíocres, mas conformistas com determinadas situações que desagradam e desumanizam. Por vezes os profissionais ficam paralisados pelo medo de inovar, de ousar e de acreditar. Parafraseando Jean Watson (1988), afirmo que o **“Cuidado é o legado mais importante que a Enfermagem tem a oferecer para a humanidade”**. Um cuidado autêntico e intencional, no sentido de ir ao encontro do outro de forma despretensiosa, porém comprometida com a conquista de seu bem maior, que é a sua saúde no amplo sentido bio-psico-sócio-espiritual.

Para o desenvolvimento da excelência profissional é necessário gerenciar nossas atitudes. Para tal, precisamos aprender a “Liderar”. O autor do livro “O Código da Inteligência”, Augusto Cury (2008), nos desafia, dizendo que **“um excelente profissional não é um gestor pronto, mas um gestor construído...”**. Acredito que liderar nossos atos na busca da excelência do cuidar de pessoas doentes requer um processo educativo que vai além dos semestres acadêmicos, perdurando ao longo de nossas experiências práticas traduzidas pelos conflitos cotidianos, lapidados com muito sentimento e emoção no terreno da técnica, da ética, da tecnologia e das fragilidades humanas.

Associado ao contexto econômico globalizado, percebe-se que para os profissionais da área da saúde hoje, em especial a Enfermagem, já não basta desenvolver suas atividades com segurança e atingir metas. É necessário promover transformações rápidas, ir além, atingir a excelência para cuidar e se cuidar, obtendo assim a conquista de sua saúde psíquica.

Tenho estimulado nossos colegas a surpreenderem para serem surpreendidos e que, por praticarem atitudes corretas, possam ser avaliados por seus clientes. Para isso, no exercício de cuidar com intencionalidade, atenção e segurança, são aplicadas as seis metas internacionais da OMS:

- 1- Identificar corretamente o paciente.
- 2- Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais da assistência.
- 3- Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância.
- 4- Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto.
- 5- Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados em saúde.

6- Reduzir o risco de lesões a paciente decorrente de quedas.

Todos estão encarregados em exercitar sua capacidade de contribuir para a melhoria contínua dos processos assistenciais. Com isso, podemos promover a satisfação de nossos clientes médicos e pacientes para o cumprimento dos compromissos de nossa instituição. Assim, como diz a própria missão do nosso hospital, podemos realizar “a promoção da saúde de forma ética, humana e personalizada, aliada ao compromisso com a gestão do conhecimento, o pioneirismo e a plena realização das pessoas”.

A sociedade não requer profissionais engessados, pois pessoas doentes solicitam cuidadores sensíveis, solícitos e pensantes. É importante saber trabalhar em equipe e que, acima de tudo, possam exercitar o poder do elogio, fazendo além do que lhe solicitam, prevenindo e surpreendendo.

Reconhecemos que os cinco hábitos descritos por Augusto Cury têm contribuído para o nosso desenvolvimento na busca da eficácia no atendimento aos nossos clientes, minimizando seus sofrimentos, os quais compartilhamos abaixo:

1º- Bons profissionais fazem tudo que lhe pedem, enquanto excelentes profissionais surpreendem, fazem além do que lhes solicitam.

2º- Bons profissionais corrigem erros, enquanto excelentes profissionais os previnem.

3º- Bons profissionais executam ordens, enquanto excelentes profissionais pensam pela empresa.

4º- Bons profissionais são individualistas, enquanto excelentes profissionais trabalham em equipe, lutam pelo cérebro do time.

5º- Bons profissionais usam o poder do medo e das pressões, enquanto excelentes profissionais usam o poder do elogio.

Ser profissional de excelência no cuidado em saúde, proporcionando qualidade assistencial e um cuidado livre de danos não é apenas nossa meta, é nosso compromisso.

* Jane Biehl é Gerente de Enfermagem da Clínica São Vicente