

QUALIDADE E SEGURANÇA: PROCESSOS PRIORITÁRIOS

Como Manter os Princípios da Qualidade e Segurança do Cuidado em Meio a Pandemia do Coronavírus.

Durante os estados de crise, as pessoas precisam de líderes poderosos, autoconfiantes e acessíveis. Em alguns casos, os vínculos intraorganizacionais se tornam fracos e o moral do grupo fica muito baixa. É necessário não só lutar contra a crise, mas também motivar os colaboradores.

Os fundamentos da comunicação com os colaboradores devem basear-se em princípios testados há muito tempo para qualquer crise, de modo a criar confiança e demonstrar uma liderança capaz. Destes princípios destacam-se: comunicação aberta, honesta, clara e oportuna. Os colaboradores precisam acreditar que sua organização é capaz de lidar com a crise.

Os líderes devem possuir qualificações em relação à gestão de crises e à manutenção de padrões de qualidade e segurança:

- ✓ Tomada de decisão eficiente;
- ✓ A capacidade de planejar;
- ✓ A capacidade de organizar;
- ✓ E a capacidade de garantir a comunicação durante todo o processo de gerenciamento da crise.

QUALIDADE E SEGURANÇA: PROCESSOS PRIORITÁRIOS

Conte com Especialistas Para Fortalecer Sua Voz.

Uma estratégia de crise eficaz começa separando emoções carregadas de fatos e dados. Uma das melhores maneiras de ampliar a experiência e transmitir calma é buscar informações dos órgãos oficiais. Análise informações através de fontes confiáveis internacionais, nacionais e locais.

Use Esta Oportunidade Para se Destacar na Preparação Para o Futuro.

Enquanto o mundo aguarda para ver o que acontecerá com a COVID-19, dê uma olhada oportuna no seu plano estratégico de negócios. As comunicações iniciais com os colaboradores devem destacar os principais elementos do plano existente. Isso ajuda a apoiar as necessidades psicológicas e emocionais:

- Tirando a pressão dos líderes para agir extemporaneamente sob pressão, passando por cima das boas práticas do cuidado;
- Demonstrando competência para ajustar os recursos a demanda;
- Prestar cuidados contínuos para o bem-estar do local de trabalho dos que estão na linha de frente;
- Fornecer ordem durante um tempo que parece caótico;

✓ Construir equipes fortes.

Os líderes podem ajudar as pessoas ao seu redor a se sentirem seguras, fortalecendo a comunidade. Faça do bem-estar mental um foco junto à segurança ocupacional. Os rounds nas UTIs, as reuniões das comissões e dos times de alta performance são momentos importantes também para fortalecer a equipe. Quando estiver lembrando os colaboradores da importância na higienização das mãos, lembre-os também de se apoiarem, de se fortalecerem.

✓ Solicitar *feedback*

Considere quais garantias os colaboradores precisam para se sentir seguros no trabalho e em casa. Sua empresa pode não ser capaz de resolver todas as coisas que os colaboradores estão enfrentando, mas existem questões sobre as quais a empresa deve estar ciente e compassiva.

✓ Esteja disposto a descartar algumas regras

É um bom momento para revisar suas políticas e alterar as regras estabelecidas para atender aos requisitos tangíveis de saúde ou simplesmente transmitir apoio às necessidades emocionais das pessoas. Rever a política de gestão de pessoas, planejar as ações para os recém contratados e voluntários, e organizar os recursos para evitar o caos.

- ✓ Mesmo em uma crise de rápida evolução, reserve um tempo para reunir as diversas partes interessadas e obter um *feedback*. Documente sua tomada de decisão.

Não desestruture as Comissões legais, os times de alta performance e outros comitês de apoio a gestão.

Durante uma crise, geralmente ficamos atolados em detalhes, não sendo incomum nos cercarmos de especialistas técnicos (e advogados) e esquecer o poder das decisões colegiadas.

- ✓ As crises não são resolvidas apenas com razão e dados. Reconheça que os colaboradores são antes de tudo humanos. Eles têm famílias e vidas fora do trabalho que são profundamente importantes para cada um deles.
- ✓ Avalie a carga de trabalho que está sendo imposta a equipe, monitore o cansaço e stress, e busque alternativas para evitar que esse desgaste leve a erros e coloquem todos em risco – pacientes e staff.
- ✓ Caso não tenha avaliado seus planos de comunicação de crise há algum tempo, agora é a hora, faça a devida diligência e verifique (quero dizer, realmente verifique) os sistemas de resposta que você possui.

As ramificações do gerenciamento de crise, ou mais importante, sua má administração, duram muito além do final de uma crise. Funcionários, clientes, parceiros, reguladores e a comunidade estão todos observando atentamente para ver como você reage à incerteza.

Responder à COVID-19 exige que lideremos tanto com nossa humanidade e compaixão quanto com nossas habilidades técnicas de qualidade, mantendo a segurança dos pacientes e de todos os envolvidos.

Nasce um líder quando surge a necessidade de gerenciamento de crise. A liderança surge neste momento e ilumina o caminho, cria fontes, guia o caminho, toma decisões, inicia e opera ações. (Gultekin, 2002)