

**nobox**

# PATIENT UPRISING

by nobox



nobox.pt

info@nobox.pt

+351 969 321 767

Rua Visconde de Bóveda, 101, 4oEsq,  
4000-109 Porto, Portugal

# O Desafio

Há um alerta num dos Blocos Operatórios do Hospital. Um indivíduo disfarçado com equipamento de cirurgia infiltrou-se e diz ter colocado uma bomba no hospital. Desconhece-se a sua identidade e as suas motivações. Equipas e doentes correm perigo. Quem é este homem? O que o motiva? Como evitar a catástrofe?



Foto 1 - Desafio que exige comunicação efetiva durante uma situação de crise

Os participantes foram convocados para uma reunião fora das instalações e são surpreendidos com a notícia de que o Hospital mais próximo corre perigo. É criado de imediato um centro operacional de crise, com várias equipas de trabalho, que têm como propósito descobrir quem é o suspeito do ataque, quais as suas motivações, negociar com ele a informação para localizar a bomba e desarmá-la. Pessoas que não trabalham juntas vão ter de formar rapidamente equipa para responder aos vários desafios.

O bombista vai fazer várias exigências, colocando à prova as capacidades das equipas na resolução de problemas, comunicação, tomada de decisão e gestão de conflitos.

# Aquisição de Competências

O jogo é construído com base nas competências escolhidas pela organização, devidamente integradas na história do jogo, para tornar a experiência imersiva e real, adaptada ao dia-a-dia dos participantes.

O jogo simula uma situação de crise no hospital, originado pela ameaça de bomba num hospital próximo.

As equipas são constituídas usando os critérios que melhor respondem aos objetivos, por exemplo fomentar o trabalho interprofissional, e neste caso formam-se grupos heterogêneos com elementos das várias áreas da empresa.

Para responder aos múltiplos desafios as equipas são treinadas por **formadores da nobox**, em domínios como **trabalho em equipa**, **gestão de conflitos**, **tomada de decisão**, **comunicação empática**. Durante as provas as equipas são acompanhadas por **facilitadores**, que fazem a avaliação e dão feedback

relativamente à **aplicação dos conhecimentos** nos vários desafios.

O Patient Uprising desenrola-se em **5 etapas**: formação rápida de equipa, resposta a exigências do bombista, identificação de suspeitos (com análise de histórias clínicas), negociação com o bombista, desmantelamento da bomba.



Foto 2 - Documentação entregue com todos os modelos e conceitos abordados durante o dia



# Metodologia *Serious Games*

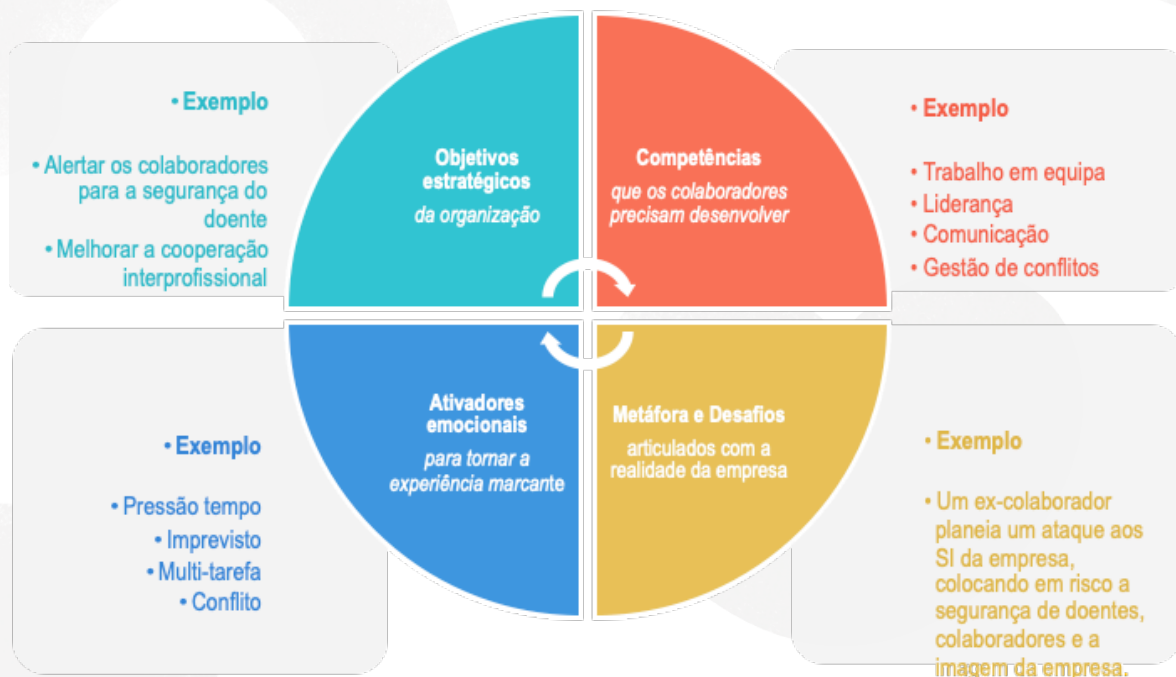
Neste processo de construção a nobox trabalha com a equipa do cliente na customização do jogo, para assegurar que a experiência é imersiva, e adaptada às necessidades dos participantes e da organização.

As vantagens da utilização de um serious game face a outros formatos pedagógicos são:

1. Maior envolvimento e participação
2. Maior aprendizagem e aplicação dos conhecimentos
3. Maior retenção a longo prazo

Um serious game é uma atividade em formato de jogo, desenhada para atingir um objetivo sério, neste caso, aquisição de competências comportamentais. Usa as alavancas de motivação associadas aos princípios de jogo (competição, curiosidade, colaboração, desafios e diversão), envolvendo o participante

em tarefas desafiantes que o motivam a prosseguir e a avançar de forma mais rápida, porque tem acesso a feedback sobre o seu desempenho e progresso e, eventualmente, conquista de recompensas (tangíveis ou não) pelos avanços conquistados. A construção do serious game focaliza-se em 4 dimensões:



# Resultados garantidos



Foto 3 - Interação com o doente para análise do percurso do doente e treino de comunicação empática

## 1. Alinhamento com os objetivos da organização

Os desafios são desenhados pela nobox com a organização, de forma a integrar as mensagens estratégicas que se querem passar e, simultaneamente trabalhar competências.

*“Reforçar que somos uma empresa centrada no interesse do doente e em promover a sua melhor experiência”*

## 2. Competências personalizadas

O foco deste jogo é liderança de equipas, podendo integrar outras **competências selecionadas** pela organização, que melhor se adaptem à sua realidade e necessidades.

*Desenvolvimento de equipa, Gestão de Conflitos, Comunicação e Trabalho em equipa, entre outras.*

## 3. Combinação de teoria com a experiência do jogo

As atividades/desafios do jogo são intercaladas por **momentos de briefing e debriefing teóricos**, que exploram a aplicação das competências e ferramentas durante o jogo e estabelecem

a ligação e contextualização com o dia-a-dia na saúde, de forma a garantir a sua transferência para o contexto real.

#### 4. Acompanhamento personalizado das equipas

As equipas são acompanhadas por orientadores (devidamente integrados na história), que acompanham as equipas e ajudam a integrar os conceitos no jogo, dando **feedback imediato sobre a sua performance e como a melhorar**. No final do jogo cada equipa é convidada a fazer um exercício de reflexividade sobre o crescimento da equipa e as experiências individuais, e a traçar um Plano de Ação para continuar a desenvolver as competências.

#### 5. Ambiente de competição com sistema de pontuação

O ambiente de competição funciona como um **forte estímulo à participação, envolvimento e diversão de todos os participantes**, sendo estimulado através de um sistema de pontuação que valoriza as equipas com base nos objetivos definidos.



Foto 4 - Acompanhamento personalizado de cada equipa para garantir aquisição de conhecimentos



# Logística

## Número de Participantes

Número máximo de 60 participantes, organizados em equipas de 5 a 6 elementos.

## Equipa de Trabalho

Para que o jogo vá ao encontro dos objetivos da organização a equipa de desenvolvimento da no-box trabalha em colaboração com uma equipa do cliente designada para o projeto.

## Espaços

O Patient Uprising pode realizar-se em hotel ou qualquer outro espaço, próximo de um Hospital, tendo que ser asseguradas três áreas:

1. Centro de crise - zona de trabalho das equipas – com capacidade para 60 pessoas em mesas de trabalho
2. Sala de formação – com capacidade para 60 pessoas com cadeiras em plateia
3. Espaços de provas – zonas circundantes para a realização das atividades, incluindo um Hospital

Os locais são acordados com a organização, de forma a criar os ambientes que garantam o realismo do jogo.



Foto 5 - Final do evento com energia

# Clientes e testemunhos

O Patient Uprising foi concebido para responder a necessidades das organizações de saúde em desenvolver competências de liderança e trabalho em equipa nos seus profissionais.

A primeira edição foi desenvolvida para a Sociedade Portuguesa de Anestesiologia, no âmbito de um programa de formação interno para líderes – Anestesiadas. Nesta edição participaram 40 anestesistas, de hospitais públicos e privados, incluindo Diretores de Serviço, coordenadores de projetos e futuros líderes.



*“Tenho a percepção (...) de que entre as organizações de saúde e ainda mais entre os médicos, a relevância dada à liderança, comunicação eficaz e inteligência emocional no trabalho é relativamente parca.*

*Considero muito útil esta formação e o despertar de interesse na área.”*

**Vera Viegas Santos,**  
participante do jogo Patient Uprising, inserido na atividade de SPA “Anestesiadas 2018”



Obrigado

