



# Voluntariar

DEPARTAMENTO DE VOLUNTÁRIOS DA SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA ALBERT EINSTEIN

2017 • ano XIV • nº 30

## Humanização Hospitalar



Um jeito muito especial de cuidar



## Expediente

Esta é uma publicação do Departamento de Voluntários da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

### Conselho Editorial

Paulina Rosenblit Lerner, Tauba Gitla Abuhab, Telma Sobolh e Vilma P. M. Costa

### Endereço

Av. Albert Einstein, 627/ 701 • CEP: 05651-901 • São Paulo - SP  
Tel.: (11) 2151 3580

Home-page: [www.einstein.br/voluntariado](http://www.einstein.br/voluntariado)

E-mail: [deptovoluntarios@einstein.br](mailto:deptovoluntarios@einstein.br)

### Equipe Técnica

Produção de conteúdo: ITpress Comunicação • [itpress.com.br](http://itpress.com.br)

Projeto gráfico: Mexerica Design • [mexericadesign.com.br](http://mexericadesign.com.br)

Editora e jornalista responsável: Tânia Gonçalves • MTb 19.797

Diretora de arte e diagramação: Alba Mancini

Impressão: Gel Set Editora Gráfica Ltda

Tiragem: 25.000 exemplares

Circulação: nacional

Fotografia: Edson Hasegawa, Eduardo Barcellos, Milton Oliveira, Sandra Blas e Acervo do Centro Histórico da SBIB Albert Einstein.

## O foco no ser humano

Durante muito tempo, hospitais eram ambientes frios, estritamente focados em seu objetivo central: tratar a doença de seus pacientes. Equipamentos, tecnologias, profissionais, leitos, centros cirúrgicos e todos os demais recursos que compõem essas instituições estavam voltados para um único propósito: restabelecer a saúde desses indivíduos.

Saúde, sem dúvida, é uma dimensão extremamente importante, mas não é a única. Pacientes são mais que portadores de uma doença a ser tratada. Pacientes são pessoas – com todas as complexas dimensões que fazem com que cada ser humano seja único: valores, crenças, história de vida, temores, necessidades, anseios e aspirações. São dimensões que precisam ser cuidadas com a mesma atenção dedicada ao restabelecimento da saúde. Primeiro porque o ser humano tem de ser tratado como tal em qualquer situação. Depois porque uma assistência humanizada tem reflexos muito benéficos para o paciente. Há inúmeros estudos científicos mostrando a positiva influência da abordagem humanizada para o paciente, não apenas do ponto de vista emocional ou de seu bem-estar, mas também na menor percepção da dor e na agilização de sua recuperação, reduzindo tempo de internação.

Tudo isso tem feito com que o tema da humanização hospitalar ganhe destaque crescente, desde a organização *Planetree*, que certifica instituições com procedimentos e práticas humanizadas, até iniciativas de governos do mundo todo, inclusive do Brasil, que lançou em 2003 a Política Nacional de Humanização, voltada à humanização da assistência no Sistema Unificado de Saúde (SUS). A política se desdobrou por estados e municípios, com legislações e planos específicos, como o Plano Municipal de Humanização do Parto, lançado em 2013 pela Prefeitura de São Paulo.

No Einstein, as práticas de humanização hospitalar precedem a própria inauguração do hospital em 1971. E quem esteve à frente desse movimento, antecipando tendências, foram os voluntários. Dos tempos em que liderou a criação da Pediatria Assistencial (1969) aos dias de hoje, atuando em 67 setores, em seis unidades da Instituição, o Voluntariado do Einstein desempenha um papel essencial nos processos de humanização. Do simples gesto de ouvir e apoiar o paciente ou o familiar às múltiplas atividades desenvolvidas, os voluntários podem ser definidos de maneira simples: são seres humanos que dedicam seu tempo e suas habilidades para cuidar de outros seres humanos. Com seu trabalho, fazem a diferença e transformam em realidade o conceito de humanização hospitalar.

**Telma Sobolh**

Presidente do Departamento de Voluntários da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE)



## 4 [Humanização hospitalar: um jeito muito especial de cuidar



- Humanização em múltiplas fronteiras [ 8
- Humanização, um pilar essencial [ 12

## 20 [Acontece



- Reunião Geral... com direito a medalha
- Happy hour de coordenadores
- Almoço de confraternização
- Festas de final de ano
- Fortalecendo redes, disseminando conhecimentos

## 22 [Conhecimento

- Cursos e Treinamentos
- Visitas às unidades
- Encontros especiais
- Palestras



## Ação-Transformação ]26

- Acionando os motores do bem



## 24 [Eventos

- Uma tarde com diamantes
- O talento e a solidariedade de Alessandra Maestrini
- Sábado Cultural
- Sob a batuta de Zubin Mehta

Fundação  
**ARYMAX**

*Homenagem a "Antonietta e Leon Feffer".  
Ativistas e líderes comunitários, eles  
sempre acreditaram na força da tradição  
e dos valores judaicos a serviço da  
sociedade brasileira.*

## 30 [Parceiros

- A contribuição dos parceiros

# Humanização hospitalar: um jeito muito especial de cuidar



▲ A voluntária Ivonilda Trajano de Almeida com Cristiane Maria da Silva

**Local:** Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim

**Contexto:** Cristiane Maria da Silva, uma mãe de 30 anos, acompanha o seu bebê com um quadro grave de pneumonia que o manteria internado por 10 meses. Ela está tensa e estressada, mas não quer sair do lado da criança. Além disso, preocupa-se com dois filhos que ficaram em casa, um deles portador de necessidades especiais.

**Diagnóstico da situação:** a mãe precisa aliviar o estresse, o que fará bem para ela e para o próprio bebê, pois, em boas condições físicas e psicológicas, ela poderá ajudar mais nos cuidados da criança, o que contribuirá para a sua recuperação.

**O que fazer?:** Apesar da resistência inicial da jovem mãe, as voluntárias a convenceram a participar das oficinas de artesanato no espaço de convivência criado pelo Voluntariado do Einstein nas instalações do hospital. Lá as mães aprendem a produzir peças de decoração e enxovais personalizados com os nomes de seus bebês, enquanto compartilham suas dores e angústias com outras mães que passam por situações semelhantes. Além de ensinar a realizar os trabalhos manuais, as voluntárias dedicam-se a acolher essas mulheres, ouvir e conduzir conversas, com o cuidado de não fazer julgamentos. O fato de as voluntárias serem pessoas recrutadas na própria comunidade facilita o diálogo e a troca de experiências.

**Qual foi o resultado? É a própria Cristine quem conta:**

*"Esse trabalho representou para mim, além de uma terapia, um ganha pão. Quando meu filhinho Maxuel teve pneumonia, procurei o tratamento no hospital e lá ele ficou por 10 meses. Houve bons e maus momentos. Entre os bons, o que marcou foi conhecer esse grupo maravilhoso de voluntárias, pessoas sem nenhum vínculo de parentesco que se importavam realmente comigo. Quando elas me convidaram para participar das atividades de trabalhos manuais, relutei, pois eu era um desastre e não queria sair de perto do meu filho. Mas, com jeitinho, elas me convenceram, e aquela sala acabou se tornando minha terapia, onde eu conseguia desestressar (...). As voluntárias representaram para mim uma família, um bem sagrado. Chegaram de repente, e Deus permitiu que elas ficassem ao meu lado num momento tão difícil. Esse carinho e atenção o dinheiro não compra. Depois que saí do hospital, tive muita dificuldade financeira, e o que aprendi com as voluntárias se tornou uma grande ajuda, pois comecei a vender meu artesanato para minhas amigas, o que ajudou pra caramba."*

A história descrita na página ao lado é um exemplo de algo cada vez mais valorizado no universo da assistência médica: humanização. No mundo todo, multiplicam-se os estudos que mostram os impactos positivos de um ambiente hospitalar acolhedor, com uma abordagem voltada não apenas aos cuidados de saúde de que o paciente precisa, mas ao ser humano que ele é, em toda a sua integralidade – com sua história de vida, seus valores, crenças, necessidades e anseios. Isso se estende aos familiares e amigos que o acompanham. São pessoas que também precisam de apoio para enfrentar esses momentos de tensão e preocupação com o paciente.

Entre outros benefícios que vêm sendo constatados, a humanização, além de influir no bem-estar do paciente, contribui para que ele participe mais de seu tratamento e para agilizar sua recuperação, reduzindo, portanto, o tempo de internação.

Atualmente, existe, inclusive, uma organização que propõe um modelo estruturado de abordagem humanizada e certifica as instituições de saúde que atuam segundo esses princípios: a *Planetree*. Ela foi criada nos Estados Unidos em 1978 por Angélica Thieriot, depois de sua experiência insatisfatória como paciente em uma instituição de saúde de alta tecnologia e pouca humanização. A entidade se expandiu e tornou-se uma rede global.

No Brasil, o Einstein foi a primeira instituição a obter a certificação *Planetree*, em 2011, e hoje atua como o Escritório *Planetree* Brasil, prestando serviços para outras instituições interessadas em adotar esse modelo.

Muito antes do *Planetree* ou da disseminação de conceitos estruturados sobre a importância da humanização, o Einstein já tinha esse elemento muito presente na vida da Instituição.

Quem o semeou foram as voluntárias, com seu espírito solidário e um aguçado olhar para as necessidades da comunidade do entorno. Em 1969, dois anos antes de o hospital ser inaugurado, elas criaram a Pediatria Assistencial para atender as crianças de famílias carentes da vizinhança. Faziam um pouco de tudo: ajudavam na vacinação, preparavam a ficha, pesavam e mediam altura das crianças, explicavam às mães a importância da higiene para prevenir doenças, "traduziam" em linguagem simples as orientações do pediatra, ouviam com atenção as histórias e preocupações e procuravam ajudar no que fosse possível. Foi assim que nasceram, por exemplo, o bazar de roupas usadas e cobertores e a farmácia abastecida com amostras grátis que as voluntárias conseguiam junto aos médicos e repassavam gratuitamente aos pacientes da Pediatria Assistencial. "Sempre chamei as voluntárias de 'os anjos cor-de-rosa',

*"Uma das faces da humanização é o acolhimento. E não tem ninguém que represente melhor a palavra acolhimento do que o nosso grupo de voluntários, que atua de modo muito próximo ao paciente. Sem a barreira da relação médico-paciente ou profissional da saúde-paciente, os voluntários sabem se colocar no lugar do paciente, interagir com ele, trocar experiência, se emocionar... Então, não é possível falar de humanização no ambiente hospitalar sem falar no Voluntariado do Einstein, que nasceu antes mesmo do hospital."*

*Dr. Sidney Klajner, presidente da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein*



porque elas nos ajudavam na condição humana, no relacionamento com as famílias, na discussão de casos e encontrando soluções para eles", disse, em depoimento para o livro "História do Departamento de Voluntários", o Dr. Guido Faiwichow, primeiro médico a assumir a coordenação da Pediatria Assistencial, em 1969.

Se, nesse período, não havia um *Planetree* ou quaisquer critérios norteadores de uma assistência humanizada, havia entre as voluntárias uma incrível habilidade de compreender as pessoas e suas necessidades materiais e emocionais. Ninguém pediu que elas criassem um programa de recreação e acompanhamento para as crianças que ficavam na internação (nos primeiros tempos sem a presença de acompanhantes). Mas, com sua sensibilidade, não demoraram a observar a insegurança e angústia dos pequenos pacientes naquele ambiente desconhecido. Instituíram atividades de recreação para a garotada, desenhadas segundo a idade e condições de saúde de cada um. Nos casos em que a criança não podia sair do leito para participar, lá ia uma voluntária encarregar-se de brincadeiras e contação de histórias.

Pediatria Assistencial. Década de 1980





▲ Voluntárias atuando no Banco de Sangue. Década de 1990

Se hoje ações do tipo fazem parte do cardápio de atividades de qualquer instituição comprometida com os princípios de humanização, à época elas brotavam de um misto de sensibilidade e intuição das voluntárias. Deram tão certo que, mais tarde, foram levadas ao Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis, onde se multiplicariam ações recreativas, esportivas, culturais e oficinas dos mais diversos tipos para crianças, adolescentes e adultos.

Quando o hospital foi inaugurado, as voluntárias arregaçaram as mangas para atender também um outro público: os pacientes da Instituição e seus acompanhantes. O ambiente hospitalar acolhedor e quem ajudava a produzi-lo foram destacados em uma reportagem da revista *Shalom* publicada em 1977.

"Acima de tudo, no Hospital Israelita Albert Einstein existe muito calor humano e um interesse real em fazer tudo para que o paciente, o acompanhante e mesmo os médicos sintam-se bem. O segredo? Bem, é fácil: amor, dedicação e um trabalho intenso de cerca de 40 senhoras que, gratuitamente, empregam grande parte de seu tempo no hospital."

Assim como haviam percebido a necessidade das crianças internadas na enfermaria da Pediatria Assistencial e criado o programa de recreação, as voluntárias logo identificaram as dificuldades dos acompanhantes de pacientes em um hospital que, naquela época, ficava longe de tudo. Nas imediações, não havia lojas, farmácias, lanchonetes ou qualquer outro tipo de comércio. Assim, nasceu a Lojeca, que vendia sabonete, pasta de dente e outras coisas básicas para os acompanhantes, além de flores, pequenos presentes e enfeites de porta para os quartos dos recém-nascidos. Os recursos arrecadados com as vendas da Lojeca ajudavam a financiar as atividades assistenciais.

As mães (e papais), evidentemente, não escaparam ao olhar atento das voluntárias. Eles certamente adorariam ter um registro daquele momento tão especial... E, naqueles tempos, não existia a facilidade dos celulares, com seus práticos recursos de fotografia. Pois bem, a turma de cor-de-rosa criou um serviço de fotografia que percorria os quartos registrando cenas dos bebês com os papais orgulhosos.

Numa época em que o hospital fornecia refeições apenas para os pacientes, alimentar-se era outro desafio para os acompanhantes. Restaurantes nas proximidades não havia. Restava deslocar-se para longe ou trazer a comida de casa. Problema à vista? Lá estavam novamente as voluntárias com a solução: montaram uma pequena lanchonete em uma parte do refeitório dos funcionários, que logo ganhou um espaço mais adequado, com uma cozinha exclusiva. As voluntárias se encarregavam do cardápio: refeições e lanches como os sanduíches de patê de ovo e as saborosas tortas de chocolate e de queijo que logo conquistaram fama entre os clientes. E também atendiam os fregueses que, em vez de alimentos, buscavam apenas algum tipo de apoio emocional ou alguém com quem conversar.

E os acompanhantes que não podiam deixar o quarto para ir à lanchonete? O time cor-de-rosa também pensou nisso. Um carrinho com lanches, bebidas, chocolates e revistas passava pelos andares.

Os médicos também entraram no foco de preocupações das voluntárias, que montaram uma lanchonete exclusiva na área que à época era conhecida como "Conforto Médico", onde os profissionais dispunham de vestiários, barbearia, espaços de descanso e de lazer.

## Em todos os lugares

Gradativamente, o Hospital foi inaugurando novas áreas. No mesmo compasso, foi se expandindo a presença das voluntárias que, com sua capacidade de se colocar no lugar do outro e perceber suas necessidades, iam descobrindo novas formas de ajudar.

Na UTI, elas se encarregavam de organizar os horários de visita (hoje, como mais um avanço das práticas alinhadas ao *Planetree*, a visita a pacientes na UTI é liberada 24 horas por dia), faziam a ponte entre a equipe assistencial e a família e levavam carinho e conforto a pacientes e acompanhantes. A sensibilidade do time de rosa para identificar as necessidades do ser humano era aplicada em todas as áreas do hospital. E as soluções não demoravam a aparecer. Foi assim que, em 1977, as voluntárias criaram um programa de apoio às mulheres mastectomizadas, com orientações, ginástica e técnicas de

Primeira loja das  
voluntárias. Ano de 1967

recuperação, formação de grupos em que as mulheres compartilhavam suas experiências, angústias e esperanças, e até o desenvolvimento de uma prótese feita de alpiste para quem não podia bancar as próteses convencionais (o serviço era aberto para mulheres em geral e não apenas para as pacientes do Einstein).

Os tempos mudaram, e a maneira de estar ao lado de pacientes oncológicos também. Hoje, além de visitas e dedicação para levar tranquilidade e conforto a pacientes e acompanhantes, as voluntárias estão à frente de uma série de atividades no Centro de Oncologia e Hematologia do Einstein, como o Espaço Convivência, que oferece a essas pessoas atividades artísticas e lúdicas que ajudam a amenizar sua estadia no hospital, e a Sala de Brincar, com recreação e atrações voltadas aos pacientes oncológicos infantis.

No final dos anos 1970, lá estavam elas também quando o Einstein colocou-se como pioneiro na doação de sangue não remunerada e voluntária (a doação remunerada, prática vigente no Brasil, foi proibida pelo governo em 1979). A missão das mulheres de rosa era conscientizar familiares e amigos e estimular a doação voluntária.

O serviço religioso foi outro que nasceu sob inspiração das voluntárias, em 1980, inicialmente com a distribuição de velas às sextas-feiras para pacientes da comunidade judaica. Atualmente, o Voluntariado oferece assistência de um rabino de segunda a sexta e, às sextas, mantém a distribuição de velas, agora acompanhadas também do chalá (pão judaico trançado para a celebração do Shabat). A prática de proporcionar assistência religiosa iniciada pelas voluntárias foi se expandindo de maneira ecumênica pela Instituição. Hoje, a área de Hospitalidade do Einstein providencia assistência religiosa para pessoas das mais diversas crenças. Mas não é incomum que a demanda apareça durante a visita de uma voluntária, que encaminha a solicitação do paciente à Hospitalidade. Aliás, a sintonia entre Voluntariado, Hospitalidade e Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – estas duas últimas áreas estruturadas anos depois do Voluntariado – é um aspecto importantíssimo para as práticas de humanização hospitalar na Instituição.



Carro de lanches elaborado pelas voluntárias.  
Década de 1970



▲ Lanchonete. Década de 1970

## Antecipando tendências

*Passear pela história das atividades do Voluntariado do Einstein é observar a adoção de programas e práticas de humanização que antecipavam tendências e um modelo de assistência hoje extremamente valorizado e adotado nas mais avançadas instituições de saúde do mundo todo.*

*Veja-se, por exemplo, os pilares da filosofia Planetree. O trabalho do voluntariado pode ser reconhecido em praticamente todos eles, com exceção de aspectos mais técnicos, como detalhes de arquitetura e atividades que exigem profissionais especializados.*



# Humanização em múltiplas fronteiras

Ao longo do tempo, o Voluntariado do Einstein se profissionalizou, multiplicou o número de integrantes e setores de atuação e investiu na gestão da qualidade, tornando-se, em 2002, a primeira organização do tipo a obter certificação ISO 9001.

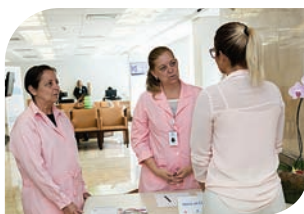
Hoje, são mais de 500 voluntários divididos em 67 setores de atuação, em 6 unidades, incluindo os dois hospitais municipais gerenciados pelo Einstein. Em 2016, os voluntários realizaram nada menos que 409.262 atendimentos.

## Unidades de atuação

- Morumbi
- Unidades Externas (Alphaville e Perdizes)
- Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim
- Hospital Municipal Vila Santa Catarina
- Paraisópolis
- Residencial Israelita Albert Einstein (Unidade Vila Mariana)

## Setores de atuação nos Hospitais e Unidades Externas

### Morumbi



◀ **Apoio ao cliente Morumbi**  
 Proporciona apoio humanitário, acolhe e dá orientações a pacientes e acompanhantes.

**Atrium** ▶  
 Orienta e oferece apoio humanitário a pacientes e acompanhantes enquanto aguardam o atendimento.



◀ **Bazar**  
 Organiza bazares para os colaboradores do Einstein com intuito de promover uma aproximação e captar recursos para as ações sociais do Voluntariado.

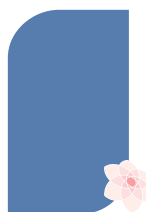
**Atrium Shop** ▶  
 Contribui para a aquisição e disposição das mercadorias na Loja de Conveniência da Instituição.



**Cantando Memórias** ▶  
 Colabora com a humanização hospitalar por meio da música.



**Banco de Sangue** ▶  
 Contribui para aumentar o contingente de doadores para o Banco de Sangue.





### ▶ **Captação de Recursos**

Capta recursos para as ações sociais do Departamento de Voluntários.



### ▶ **Centro de Reabilitação**

Contribui com o processo de humanização por meio do contato cordial com pacientes e acompanhantes.



### ◀ **Maternidade**

Garante o contato cordial e acolhedor com pacientes e acompanhantes, favorecendo a humanização.

### ▶ **Comunicação**

Define, executa e aprova os diversos meios de comunicação do Departamento de Voluntários.



### ▶ **Qualidade**

Contribui com a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, conforme NBR ISO 9001.



### ▶ **Conta Contos**

Conta histórias e interage com os pacientes por meio da leitura, amenizando sua estadia no hospital e aliviando a tensão dos acompanhantes.



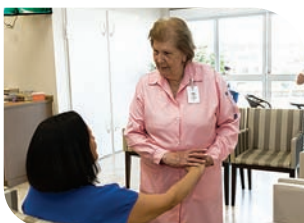
### ◀ **Quimioterapia**

Contribui com o processo de humanização hospitalar no atendimento prestado ao paciente oncológico e seus acompanhantes.



### ◀ **Espaço Convivência**

Proporciona atividades artísticas e lúdicas aos pacientes e acompanhantes da Oncologia, amenizando sua estadia no hospital.



### ◀ **Espaço para Acompanhantes**

Favorece o processo de humanização hospitalar por meio do contato cordial e acolhedor com os acompanhantes e pacientes.

**Radioterapia** ▶

Apoia e acolhe os pacientes oncológicos e seus acompanhantes num contexto de humanização.



**Religioso** ▶

Proporciona conforto espiritual ao paciente hospitalizado por meio do acompanhamento da visita feita pelo rabino.



◀ **Semi-Intensiva**

Visita os pacientes internados na unidade, contribuindo com o processo de humanização hospitalar por meio do contato cordial e acolhedor.



◀ **Ri Comigo, Amigo**

Compartilha o riso e a alegria da técnica clown com pacientes e acompanhantes.

**Unidade de Pronto Atendimento** ▶

Visita os pacientes da unidade, fazendo do contato cordial e acolhedor um elemento de humanização.



**Sala de Brincar** ▶

Leva entretenimento às crianças do Centro de Oncologia por meio de atividades lúdicas e recreativas.



◀ **UTI**

Visita os pacientes internados na unidade, levando apoio e acolhimento.



◀ **Visitação**

Visita os pacientes do hospital, contribuindo para a abordagem humanizada por meio do contato cordial e acolhedor.

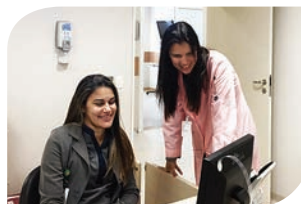
**Setores de atuação**

**Unidades Externas**



**Apoio ao Cliente Alphaville** ▶

Oferece apoio humanitário, acolhe e dá orientações a pacientes e acompanhantes.



◀ **Apoio ao Cliente Perdizes**

Acolhe e orienta pacientes e acompanhantes, contribuindo para o processo de humanização.

## Setores de atuação

### Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim



#### ◀ Brinquedoteca

Proporciona entretenimento às crianças internadas na Pediatria, tornando mais agradável sua estadia no hospital.



#### ◀ Psiquiatria

Oferece apoio humanitário e acolhimento aos pacientes internados na Psiquiatria por meio de contato cordial e atividades lúdicas e de entretenimento.

**Espaço Solidário** ▶  
Organiza as roupas recebidas como doação e as entrega aos pacientes com tal necessidade.



#### ◀ Ri Comigo, Amigo

Compartilha o riso e a alegria da técnica clown com os pacientes da Instituição.

**Materno Infantil** ▶  
Oferece apoio humanitário e acolhimento por meio da realização de atividades manuais.



**Visitação** ▶  
Visita os pacientes internados, contribuindo com o processo de humanização hospitalar.



**Pronto-Socorro** ▶  
Contribui com os colaboradores no processo de humanização e agilidade no atendimento por meio do contato cordial e acolhedor.



## Setores de atuação

### Hospital Municipal Vila Santa Catarina



**Ri Comigo, Amigo** ▶  
Faz da técnica clown o recurso para levar alegria e descontração aos pacientes da Instituição.



#### ◀ Transplantes

Contribui com o processo de humanização hospitalar por meio do contato cordial e acolhedor aos pacientes transplantados.

**▲ Visitação**  
Promove o contato cordial e acolhedor com os pacientes internados.

# Humanização, um pilar essencial

*O Departamento de Voluntários do Einstein definiu três pilares de atuação: Humanização, Transformação Social e Geração do Conhecimento. Se estes dois últimos são exercidos com mais intensidade em algumas unidades, como o Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis e os hospitais municipais do M'Boi Mirim e Vila Santa Catarina, a Humanização permeia o trabalho dos voluntários em todas as localidades.*

## Por que humanização é importante?

"Modernas tecnologias e avançados procedimentos médicos muitas instituições oferecem. O grande diferencial é a humanização", responde Rosemeire Urbinati Yassui, coordenadora administrativa do Departamento de Voluntários. "No Einstein ou em qualquer instituição de saúde, o paciente é um ser que precisa de apoio, uma pessoa com anseios e necessidades que vão muito além do tratamento da sua doença. O mesmo vale para familiares e acompanhantes", completa ela.

Nesse sentido, o trabalho dos voluntários é único. Excetuadas as pessoas próximas, quem mais ficaria uma, duas horas ouvindo e confortando um único paciente? Quem, sem remuneração, se disporia a ir regulamente ao Residencial Israelita Albert Einstein cortar, aplicar tintura ou fazer escova no cabelo dos idosos ali residentes? Varias outras perguntas poderiam ser adicionadas a essa lista, e a resposta seria a mesma: ninguém, apenas os voluntários.

## Reconhecimento

Com boas razões, portanto, o seu trabalho é reconhecido e valorizado por médicos, gestores da Instituição, pacientes, familiares e demais pessoas atendidas, como demonstram as pesquisas realizadas rotineiramente. Entre os gestores, 100% dos respondentes da mais recente pesquisa apontaram como "importante" a atividade dos voluntários em sua área e a quase totalidade atribuiu notas entre 8 e 10 à qualidade do trabalho por eles realizado.

Na pesquisa feita em 2016 pela respeitada consultoria Leadership 21 com pacientes e acompanhantes, 98% se declararam satisfeitos com a atuação dos voluntários. Entre outros pontos, eles destacam a atenção e o tratamento dispensado pelos voluntários, o respeito e compreensão das condições do paciente, a atenção para com suas dúvidas e ansiedades, as atividades desenvolvidas e o carinho



demonstrado. A imensa maioria diz que a experiência com os voluntários teve grande valor e transmitiu sensações positivas. Numa escala de 1 a 10, a média de "encantamento" com o voluntariado ficou em 9,1.

Se, de um lado, cativam as pessoas atendidas, os voluntários também se sentem cativados por elas. "A troca é muito rica. É incrível a satisfação dos voluntários em poder ajudar e serem recompensados com um sorriso, um agradecimento ou simplesmente com a observação de que, efetivamente, seu trabalho ajudou a transformar vidas", afirma Rosemeire. Também não faltam pequenas lembranças dadas com carinho aos voluntários e, às vezes, reconhecimentos surpreendentes, como o que Amanda Carvalho de Jesus, uma jovem moradora de Paraisópolis, reservou à voluntária Maria Luiza Sampaio.

Amanda conheceu a voluntária na oficina de artes do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis. Era uma garota rebelde, com uma relação complicada com a mãe. Certo dia, ela fugiu de casa. Por meio das redes sociais, Maria Luiza conseguiu localizar Amanda. Falou com ela e com a mãe separadamente e, depois, mediu a conversa entre as duas, promovendo a reconciliação. A partir daí, a garota passou a ouvir os conselhos da voluntária em relação a estudos, trabalho, relacionamentos e mudou de vida. Anos depois, quando ficou grávida, não teve dúvidas: batizou a criança com o nome daquela que ela chama de "segunda mãe": Maria Luiza.



## Vivências marcantes



Voluntária do Einstein desde 1975, Nanete Perin acumula um longo histórico de vivências que ficam marcadas para o resto da vida. Ela começou na Pediatria Assistencial. Na época, levava os filhos, que ajudavam nas atividades de recreação das crianças internadas. Acredita que essa experiência impactou até as escolhas futuras dos filhos: três deles tornaram-se médicos.

Para Nanete, são quatro décadas de experiências marcantes. Ela recorda, por exemplo, os tempos em que precisavam dar banho nas crianças que chegavam à Pediatria Assistencial em péssimas condições de higiene. "No começo, usávamos panos umedecidos. Depois a Telma (Telma Sobolh, atual presidente do Departamento de Voluntários) conseguiu uma banheira", diz ela, que coleciona histórias inesquecíveis. Uma delas é de uma paciente de 3 anos que faria transplante de medula óssea, tendo a irmã de 7 anos como doadora. Por questões de segurança do paciente, doador e receptor (que estará com baixa imunidade) ficam em quartos separados. A mãe ficou com a criança que seria submetida ao transplante. A outra filha ficou sozinha, mas não por muito tempo, porque Nanete se encarregou de ir lá fazer companhia e conversar com a criança. "Hoje, quase 40 anos depois, mãe e filhas continuam me ligando para dar notícias e falar sobre suas vidas", conta a voluntária.

Outro caso que emociona Nanete ainda hoje é o dos trigêmeos atendidos em meados de 1978 na Pediatria Assistencial. Depois de um período de internação para ganhar um mínimo de peso, as crianças receberiam alta. O fato fez soar o alarme entre as voluntárias: a mãe, com um total de 12 filhos, não tinha a menor condição de bancar o sustento de todos. O risco de desnutrição dos bebês era alto. Como ajudar? Além de se comprometer a fazer, com recursos cedidos pelo Voluntariado, o supermercado para a mulher por um período de dois anos, Nanete arregaçou as mangas para ensinar coisas básicas e úteis, como fazer a sopinha das crianças em vez de comprar o produto industrializado, bem mais caro. Até hoje, Nanete recebe notícias dos trigêmeos. "Todos estão ótimos", resume.

Com seus muitos anos como coordenadora do Voluntariado, Rosemeire observa que o trabalho voluntário tem uma característica diversa do realizado por um funcionário. "Diferentemente do profissional que exerce seu trabalho e encerra o vínculo quando o paciente tem alta, o voluntário fica com as histórias por muito tempo. Se ajuda a transformar vidas, a vida do voluntário também se transforma como reflexo dessas vivências e experiências", afirma ela.



## "O coração vem antes"



O aspecto técnico e os treinamentos para desenvolver as atividades do voluntariado de maneira profissional são, sem dúvida, muito importantes. Mas a humanização exige algo mais. E as responsáveis pela área de Hospitalidade no Morumbi e pelo Residencial Israelita Albert Einstein usam a mesma palavra para definir esse algo mais: coração.

"Tudo tem de passar pelo coração. Você tem de enxergar as pessoas para além das aparências", afirma Carmen Gomes, coordenadora da Hospitalidade do Einstein, uma área criada em 2002, encarregada de captar as necessidades, anseios e desejos dos pacientes não relacionados ao tratamento médico e procurar atendê-los. Isso vai de coisas mais simples, como colocar uma mesa maior no quarto ou providenciar assistência religiosa de acordo com o credo da pessoa, até ações complexas, como a operação que mobilizou vários profissionais da Instituição para levar um paciente em estado muito grave realizar o sonho de assistir ao show do grupo de rock AC/DC no Estádio do Morumbi.

"Um ambiente hospitalar humanizado exige que você entenda as necessidades da pessoa sem julgamentos e procure dar o que ela precisa, fazer com que se sinta em casa, respeitada em sua individualidade", diz Carmen. "Os voluntários fazem isso há muito tempo, muito antes da estruturação de áreas como o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e a Hospitalidade. O Voluntariado é fonte de inspiração. É um exemplo para nós", completa ela, destacando a importância do trabalho das voluntárias na tarefa de humanizar – das visitas aos pacientes ao leque de atividades, como o Ri Comigo, Amigo; o Cantando Memórias e o Conta Contos, entre outras.

Na arte de humanizar, Voluntariado e Hospitalidade costumam ajudar-se mutuamente para realizar desejos dos pacientes e, às vezes, viabilizar acontecimentos que parecem saídos de um filme romântico, como casamentos realizados dentro do Einstein, com direito à presença de um religioso para celebrar a união, festa, bolo e convidados.



## No Residencial

Assim como Carmen, Nivia Collavitti, coordenadora do Residencial Israelita Albert Einstein (RIAE), onde vivem cerca de 170 idosos, também destaca a importância de 'fazer com o coração'. "Trabalhamos com o fim do ciclo da vida, e a única forma de fazer isso é de maneira humanizada, apaixonada. O coração vem antes", diz ela. Mas os resultados melhoram quando o coração vem acompanhado de profissionalismo.

Foi isso que aconteceu quando o Einstein assumiu o antigo Lar Golda Meir, e o Departamento de Voluntários incorporou mais esse endereço às suas atividades. O RIAE ganhou não apenas um voluntariado profissionalizado (com regras, compromissos e horário a cumprir), mas também um olhar de verdadeira humanização, que inclui uma postura de respeito e valorização do indivíduo.

Nivia ainda recorda quando Telma Sobolh chegou, aportando observações nas quais ninguém tinha pensado. Por exemplo: as voluntárias que até então atuavam na casa cuidavam, sim, do corte de cabelo dos residentes, mas o faziam de forma padronizada para todos. Isso mudou, respeitando a preferência do "freguês". Idem para a manicure. Antes, o voluntário chegava com um esmalte vermelho, por exemplo, que seria usado para pintar igualmente as unhas de todas as mulheres. Na nova fase, o cardápio de cores se multiplicou, respeitando preferências e a individualidade de cada uma.

Com a chegada do Voluntariado do Einstein, os ventos transformadores sopraram em todas as direções. A fria decoração do RIAE ganhou quadros nas paredes e flores nos ambientes. A família, que tinha um papel de coadjuvante e de provedora – levava roupa, fralda, dava um beijo no parente e ia embora – passou a fazer parte da vida do Residencial. "Antes era mais uma entrega do que visita, porque o ambiente não era acolhedor para a família", observa Nivia. Como mudar isso? Com várias iniciativas. Por exemplo, foram instituídos brunchs

mensais com a família. Até crianças – antes uma raridade naquele ambiente – começaram a aparecer. As festas judaicas, que antes tinham seus convites vendidos para arrecadar fundos para o RIAE, passaram a ter acesso livre. Cada residente pode levar até quatro convidados. Quando a família é muito grande, o costume é fazer um revezamento de presenças nas diferentes datas comemorativas do calendário judaico.

"Humanização vai muito além de fazer um gesto de carinho. É um conceito abrangente, que envolve uma série de elementos com foco no indivíduo, lembrando que cada pessoa é única. Pentear o cabelo de alguém é tratamento? Não, mas mantém a dignidade e a autoestima. Ir ao quarto de um idoso que está angustiado não é consulta. Mas o gesto de ouvir e apoiar faz tão bem quanto um comprimido", compara Nivia.

Segundo ela, o processo de humanização ganhou muito com o trabalho conjunto de voluntários, gestores e funcionários do Residencial. "Nos tempos do Lar Golda Meir, andávamos em paralelo. Hoje, andamos juntos. Não abrimos mão da participação das voluntárias nem nas reuniões do Petit Comitê", destaca Nivia. O autodenominado Petit Comitê é um grupo de cerca de 40 idosos lúcidos (boa parte dos residentes já apresenta sintomas de demência em graus variados) que participam de encontros periódicos com os gestores para discutir problemas e buscar soluções em conjunto.

O fato é que as atividades das voluntárias no Residencial são valiosas no processo de humanização. E, para manter seu valor, evoluem para se adaptar ao perfil dos residentes, hoje bem mais longevos e, portanto, com mais doenças e fragilidades associadas ao envelhecimento. O serviço de cabeleireiro, por exemplo, passou a atender nos quartos os residentes que não têm mobilidade. O mesmo aconteceu com os contadores de história e o Ri Comigo, Amigo. "Eles visitam até os residentes demenciados", conta Nivia. Será que vale a pena fazer atividades com esse público? "Não sabemos", responde ela. "Mas se o idoso captou a alegria, o colorido dos palhaços e o alto astral, já terá valido a pena."

O Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis é outro que tem a humanização como um ingrediente fundamental, que os voluntários semeiam com dedicação em todas as frentes de atuação – nas múltiplas iniciativas desenvolvidas e na interação com crianças e adultos que ali vivem, sempre permeada de atitudes de acolhimento, apoio e uma infinita disposição para colaborar para que se desenvolvam e vivam melhor.

## Setores de atuação do Voluntariado no Residencial Israelita Albert Einstein e em Paraisópolis

### Residencial Israelita Albert Einstein



#### Arte Floral

Promove a socialização do residente por meio do contato e manuseio de flores, estimulando sua coordenação motora e criatividade.



#### Espaço Beleza

Promove a autoestima dos residentes por meio de serviços de cabeleireiro e manicure.



#### Espaço Bem-Estar

Proporciona bem-estar aos residentes por meio da aplicação de Reiki.

#### Artesanato

Promove atividades de artesanato, visando elevar a autoestima e proporcionar entretenimento.



#### Espaço Cultural

Promove a leitura e o entretenimento por meio do acervo da Biblioteca, estimula a socialização e capacita no uso de computadores e acesso às redes sociais.



#### Bom Apetite

Estimula o ato de comer nos residentes semidependentes e dependentes.



#### Espaço Reabilitação

Contribui com os profissionais da Reabilitação no atendimento aos residentes com indicação médica, além de oferecer atenção e apoio humanitário.



#### Boutique

Disponibiliza aos residentes, de forma limpa e organizada, peças de vestuário recebidas como doações.



#### Festividades

Promove eventos que proporcionam momentos de entretenimento e integração entre os residentes.

#### Cantando Memórias

Por meio da música, estimula a memória e enfatiza elementos da cultura judaica.

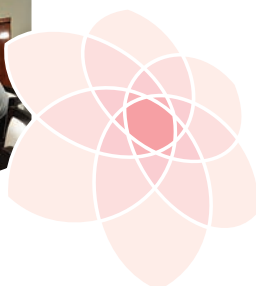


#### Jogos e Entretenimentos

Atividades variadas que contribuem para a descontração e interação entre os residentes.

#### Cultura, Música e Dança

Realiza atividades de musicoterapia e resgate da cultura judaica.





**Projeto Memória** ▶  
Estimula a memória dos residentes por meio de atividades lúdicas e discussão de temas da atualidade.



◀ **Ri Comigo, Amigo**  
Compartilha o riso e a alegria da técnica clown com os residentes da Instituição.



◀ **Trabalhos Manuais**  
Promove atividades de trabalhos manuais que proporcionam entretenimento, além de contribuir para elevar a autoestima.

**Visitação** ▶  
Visita e acompanha os residentes nas atividades promovidas pelo RIAE, nos passeios ao jardim e nas saídas de atendimento às suas necessidades pessoais.



*Setores de atuação*

*Paraisópolis*



**Ambulatório** ▶  
Oferece apoio humanitário e orientação aos pacientes e acompanhantes do Ambulatório.



**Arte e Criatividade** ▶  
Proporciona aprendizado de atividades manuais e artesanais. Adicionalmente, a iniciativa ajuda a promover a socialização entre os beneficiários.



◀ **Bebês**  
Proporciona condições para a promoção do crescimento e desenvolvimento dos bebês, além de trabalhar o vínculo mãe e filho.



◀ **Brinquedoteca**  
Leva entretenimento às crianças por meio de atividades lúdicas, recreativas e educativas.





**Capacitação Profissional**

Promove iniciativas de capacitação e disseminação de informações que contribuam para a construção de alternativas de geração de renda.



**Cultura Digital**

Colabora com os profissionais na oferta de oficinas de acesso livre, laboratórios, audiovisual, games, internet, redes sociais e pacote Office.



**Educação Cidadã**

Colabora com os profissionais da área na consolidação de um programa educativo-pedagógico voltado às necessidades de crianças com desempenho cultural e escolar insatisfatório.



**Estação do Conhecimento**

Colabora com os profissionais da área no desenvolvimento do protagonismo cultural, educacional e de informação.



**Gestantes**

Proporciona condições para a promoção de uma gestação saudável e o desenvolvimento do vínculo entre mãe e filho.



**Médicos**

Orienta as beneficiárias em relação ao câncer de mama e assiste as pacientes na aplicação e orientação de métodos contraceptivos e em atendimentos especializados em reabilitação.



**Nutrição**

Colabora com os profissionais da área, proporcionando aos responsáveis conhecimentos sobre aspectos nutricionais e emocionais referentes às doenças de seus filhos.



**Oficina de Artes Visuais**

Estimula a sensibilização artística, estética e expressiva por meio das artes visuais, viabilizando a prática, a experimentação e a pesquisa artística individual e grupal.



**Saúde Bucal**

Promove palestras educativas, lúdicas e interativas, difundindo informações sobre saúde bucal e higiene oral.



**Trabalhos Manuais**

Proporciona aprendizado e aprimoramento em trabalhos manuais, além de promover a troca de experiências e os relacionamentos interpessoais.



# Que tal se engajar nesta causa?

*Você pode se aliar ao Departamento de Voluntários para ajudar a transformar vidas. Como? Sendo um doador. Veja as muitas formas de contribuir:*



## 1 Doações:

quantia em dinheiro, cartuchos e tonners de impressora usados, obras de arte (quadros e esculturas), roupas, tecidos, calçados, bijuterias, louças, móveis e outros objetos novos e seminovos.

## 2 Aniversário solidário:

você pede aos seus convidados que revertam os presentes em benefício das ações sociais do Departamento de Voluntários.

## 3 Cartões festivos:

você pode adquirir cartões alusivos a datas especiais, como Rosh Hashaná, Pessach e de Boas Festas, disponibilizados pelo Voluntariado.

## 4 Carta personalizada:

em aniversários, casamentos e outros eventos, você pode presentear a pessoa com uma doação em nome dela para o Voluntariado. O presenteado recebe a comunicação de seu gesto por meio de uma carta personalizada.

## 5 Talão "Doe um brinquedo":

você colabora com os presentes que serão distribuídos às crianças na festa de final de ano do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis (PECP).

## 6 Quadro de doadores PECP:

você pode contribuir de maneira permanente com o PECP por meio de contribuições mensais a partir de R\$ 18,00.

## 7 Eventos:

a compra de ingressos para eventos realizados pelo Departamento de Voluntários é outra forma de participar.

**Como diz o ditado, a união faz a força. Una-se a nós, colaborando com ações sociais que fazem a diferença para milhares de pessoas. Para mais informações, entre em contato com o Departamento de Voluntários do Einstein pelo telefone +55 (11) 2151-3580.**



**ALBERT EINSTEIN**  
VOLUNTÁRIOS

## Uma agenda agitada e solidária

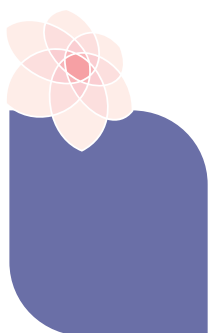
*Para além das atividades de rotina, a agenda dos voluntários reservou espaço para reuniões, ações de integração e de interação com outras instituições. Confira!*

### Reunião Geral... com direito a medalha

Em 7 de março, o Auditório Moise Safra abriu suas portas para receber os participantes da Reunião Geral, em que foram divulgados os resultados obtidos pelo voluntariado em 2015 e as diretrizes estratégicas para 2016. O mesmo dia reservaria, ainda, um outro momento especial: a homenagem da Câmara Municipal de São Paulo ao Departamento de Voluntários do Einstein.

Na sessão solene, Telma Sobolh, presidente do Voluntariado, ao lado do Dr. Claudio Lottenberg, então presidente do Einstein, recebeu das mãos do vereador Ari Friedenbach a Medalha Anchieta e o Diploma de Gratidão da Cidade de São Paulo, em nome dos cerca de 500 voluntários do Departamento. Em seu pronunciamento, Telma convidou os voluntários a refletirem sobre o privilégio que é poder atuar em uma Instituição com os recursos que o Einstein oferece. "Todos os dias vemos na TV a falta de médicos, pessoas chorando em filas esperando por tratamento, e nós conseguimos trabalhar para quem precisa com dignidade. É um privilégio poder trabalhar com seriedade", afirmou.

Duas veteranas do Departamento também foram homenageadas: Paulina Lerner, que atua no Einstein há 58 anos, e Gertrudes Rose Mary Levy Barmak, que, aos 91 anos, é a voluntária mais idosa em atividade.



### Happy Hour de Coordenadores

Os coordenadores setoriais do Departamento de Voluntários se encontraram no final da tarde de 14 de junho no Restaurante Forquilha Forneria para um happy hour. Além de passar bons momentos em boa companhia, foi uma oportunidade para trocar experiências e fortalecer a rede interna do Departamento.



## Almoço de Confraternização

O almoço de confraternização reuniu quase 400 voluntários no Buffet França, no dia 6 de dezembro. Os participantes contribuíram com doações para os bebês do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim e para o Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis (PECP). Trabalhos manuais, bijuterias e artesanatos produzidos pelos beneficiários e voluntários do PECP e pelos residentes do Residencial Israelita Albert Einstein também foram adquiridos durante o evento.



## Festas de Final de Ano

Em dezembro, o Voluntariado do Einstein fez a alegria de muita gente com suas ações de fim de ano. No dia 11 desse mês, marcou presença na comunidade de Paraisópolis, onde distribuiu brinquedos para a garotada e cestas com alimentos da época para os adultos. No dia 14, foi o momento de surpreender o público do Hospital Municipal Vila Santa Catarina, que é administrado pelo Einstein, com brinquedos e presentes para crianças, bebês e adultos. A ação se repetiu no dia seguinte (15/12) no Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim, também administrado pelo Einstein.



## Fortalecendo redes, disseminando conhecimentos

Reconhecido como referência em seu setor, o Departamento de Voluntários do Einstein procura contribuir para o desenvolvimento de outras redes voluntárias, compartilhando conhecimentos e boas práticas.

Uma forma de fazer isso é atendendo entidades interessadas em conhecer a estrutura e cases de sucesso do voluntariado do Einstein que, em 2016, recebeu visitas do Instituto do Câncer de São Paulo (19/05), do Rotary Club de Cotia (06/06), do Chevra Kadisha, da Associação Cemitério Israelita de São Paulo (17/08) e da Vamhus – Associação dos Voluntários do Hospital Universitário de Uberaba (19/08).

Imbuída desse mesmo espírito colaborativo, a presidente do Departamento de Voluntários Telma Sobolh proferiu palestras sobre a temática do voluntariado no Instituto do Câncer Dr. Arnaldo Vieira de Carvalho (01/06), nas Unidades Einstein Morumbi e Ibirapuera (08/06) e na Comunidade Shalom (11/06).

## Quanto mais, melhor

*Para ser voluntário, é necessário mais que boa vontade e espírito solidário. É preciso ter preparo, competências e conhecimentos para que o trabalho seja feito de maneira eficiente e profissional. Por isso, o Departamento de Voluntários investe continuamente em cursos, palestras e vivências para capacitar e aperfeiçoar o time cor-de-rosa. Confira a seguir as principais atividades do ano.*

## Cursos & Treinamentos

### Condução de Cadeira de Rodas

Destinadas aos voluntários das Unidades Vila Mariana e Morumbi, as sessões de capacitação para condução de cadeira de rodas foram realizadas nos meses de fevereiro e março.

### Workshop RIAE

Realizado em abril, o evento teve por objetivos integrar e estreitar o relacionamento entre os voluntários e os profissionais que atuam no Residencial Israelita Albert Einstein (RIAE).

### Reciclagem ISO 9001

Promovida em maio, a 13ª edição do Programa de Reciclagem do Sistema de Gestão da Qualidade – ISO 9001 contou com a participação de 84% dos voluntários.

### Amigo do Idoso

O treinamento Amigo do Idoso, que aborda as principais necessidades do paciente idoso e como ele deve ser tratado, foi ministrado em setembro para duas turmas.

### Automaquiagem

Em outubro, a voluntária Renata Cristina Farias, do Setor Espaço Convivência da Unidade Morumbi, compartilhou com colegas de voluntariado seus saberes profissionais. Maquiadora, Renata ensinou técnicas de autocuidado e beleza para serem compartilhadas com pacientes.



Workshop  
RIAE

Aula de  
maquiagem



Visita  
M'Boi Mirim



## Visitas às unidades

Visitas às unidades atendidas pelo voluntariado também contribuíram para a integração de equipes e multiplicação de conhecimentos. Nos dias 18 de abril e 17 de junho, os voluntários estiveram na comunidade de Paraisópolis, em visitas monitoradas conduzidas pelo Serviço Social do PECP. 3 de agosto foi dia de visitar o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim. O Hospital Municipal Vila Santa Catarina foi o destino da visita realizada em 6 de setembro.



▲  
Palestra de  
Elisabeth  
Leone

▶  
Palestra  
Alzheimer

## Encontros Especiais

Encontros com todos os voluntários de cada unidade de atuação. Esse foi o caminho adotado pelo Voluntariado para trocar experiências e estreitar laços com os gestores das entidades, além de promover palestras sobre temas de interesse dos voluntários. Veja como foi a programação:

- **23/08** - Unidade Morumbi/Unidades Externas/Hospital Vila Santa Catarina: palestra com Ana Lúcia Martins da Silva, psicóloga de pacientes graves do Einstein, sobre "Relacionamento entre voluntários e pacientes".
- **13/09** - Unidade M'Boi Mirim: palestra com o Dr. Antonio da Silva Bastos Neto e Lidio Moreira, respectivamente, diretor e gerente administrativo do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim, sobre "A importância da humanização no ambiente hospitalar".
- **20/09** - Unidade Paraisópolis: palestra e conversa com Erika Kawamorita, gestora do PECP, sobre "Reestruturação do PECP e o papel do voluntário nesse contexto".
- **29/11** - Unidade Vila Mariana: palestra com a Dra. Tatiana Alves Aquino, geriatra do RIAE, sobre "O processo do envelhecimento e a importância do trabalho voluntário com os residentes".

## Palestras

A diversidade de temas marcou a programação de palestras realizadas ao longo do ano:

- 23/02** ● Palestra Pathwork, focada em autoconhecimento, ministrada pelos voluntários Luciana Zapata e Euclides Bonini, com o tema "Os eus internos".
- 03/03** ● "Realidade de Israel – aquilo que a mídia não fala" foi o tema abordado por Cynthia Ferman.
- 10/03** ● Em sua palestra, Elisabeth Leone Gandini Romero colocou em foco a arte do pintor Pieter Cornelis Mondrian.
- 13/04** ● A dupla Luciana Zapata e Euclides Bonini voltou à agenda de palestras Pathwork, desta vez para falar sobre "Liderança - A arte de transcender a frustração".
- 02/06** ● Palestra de Utilidade Pública com o administrador e cientista social Daniel Annenberg. Daniel foi diretor-presidente do Detran/SP e superintendente do Poupatempo/SP, programa que ajudou a elaborar.
- 16/06** ● A arte voltou à agenda, com nova palestra de Elisabeth Leone Gandini Romero, desta vez focada no Pós-Impressionismo.
- 25 e 26/06** ● Costumes Judaicos foi o tema das palestras proferidas por Rachel Reichardt na Unidade Vila Mariana. Em **27/09**, ela repetiu a apresentação para as voluntárias da Unidade do Morumbi.
- 23/08** ● A "Abordagem ao paciente e seus acompanhantes" foi tratada por Ana Lúcia Martins da Silva, psicóloga de pacientes graves do Einstein, em palestra na Unidade Morumbi.
- 23/09** ● "Doença de Alzheimer: precisamos falar disso!" foi o título da apresentação do Dr. Ivan Okamoto na Unidade do Morumbi.
- 20/10** ● Com 15 anos de experiência na área de direito da saúde, a advogada Renata Vilhena Silva abordou a temática dos "Planos de Saúde: Direitos dos Pacientes". Sócia-fundadora do Vilhena Silva Advogados, Renata é especialista em Direito Processual Civil e autora dos dois volumes da obra "Planos de Saúde: Questões atuais no Tribunal de Justiça de São Paulo".

## Cultura, diversão e solidariedade

*Voluntariado combina com cultura e diversão? Tanto combina que, há anos, o Departamento de Voluntários faz dessa mistura um dos seus motores para difundir seu trabalho e angariar fundos para impulsionar seus projetos. Conheça os eventos realizados em 2016.*

### Uma tarde com diamantes

Já pensou em gastar uma hora da sua tarde só para conhecer um pouco mais sobre o fascinante universo dos diamantes? A experiência foi proporcionada pela palestra "A Jornada dos Diamantes", ministrada por Patrícia e Priscila Al Wahch, proprietárias da joalheria Alwahch. O dinheiro arrecadado com a venda dos ingressos foi revertido para o Voluntariado do Einstein.



### O talento e a solidariedade de Alessandra Maestrini

Em meio a noites de casa cheia em sua temporada em São Paulo, a atriz Alessandra Maestrini, estrela do musical Yentl em Concerto, doou seu cachê do espetáculo do dia 2 de maio para o Voluntariado Einstein e AMIGOH. Inspirada no filme homônimo encenado por Barbra Streisand e no livro Yentl – The Yeshiva Boy, de Isaac Bashevis Singer, Alessandra encantou a plateia do Teatro Porto Seguro ao contar e cantar a história de Yentl, uma garota que se traveste de homem para poder estudar.





## Sob a batuta de Zubin Mehta

A Orquestra Filarmônica de Israel, sob regência do maestro Zubin Mehta, se apresentou no dia 27 de agosto, na Sala São Paulo, diante de patrocinadores, apoiadores e amigos da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein e da Federação Israelita do Estado de São Paulo. Lotando a plateia com 1.470 pessoas, o concerto arrecadou R\$ 700.000,00, doados ao Departamento de Voluntários do Einstein e AMIGOH.



## Sábado cultural

No dia 27 de fevereiro, a criançada se divertiu com a peça Chapeuzinho Vermelho, que contou as aventuras da menina ingênua e curiosa enganada por um lobo encantador, interessado em fazer dela o seu jantar. Mas, se o lobo quis fazer o mal para a garota, o espetáculo desse Sábado Cultural apresentado no Teatro Folha, no Shopping Higienópolis, ajudou a fazer o bem: a renda foi revertida para as ações sociais do Departamento de Voluntários do Einstein.



## Acionando os motores do bem

*Paraisópolis, Jardim Ângela, M'Boi Mirim... São múltiplos os endereços aos quais o Voluntariado do Einstein leva aquilo que sabe fazer de melhor: contribuir para transformar vidas. 2016 foi mais um ano repleto de realizações. Confira!*

### Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis (PECP)



- Doação de milhares de cestas de alimentos e brinquedos para as famílias beneficiadas pelo programa na tradicional festa de final de ano
- Doação de órteses e próteses
- Doação de cestas para famílias em situação de risco e vulnerabilidade
- Patrocínio de materiais diversos para os Núcleos de Saúde e Educação
- Patrocínio de esportes como rugby, handebol e taekwondo
- Patrocínio de material para orientação vocacional
- Patrocínio de cursos profissionalizantes
- Patrocínio de atividades culturais
- Patrocínio de contação de histórias
- Patrocínio do curso de corte e costura
- Reformas de infraestrutura



- Entrega de brinquedos
- ◀ Entrega de cestas
- ▾ Estação do Conhecimento



Total Investido:  
**1,333 milhão**

## Residencial Israelita Albert Einstein (RIAE)

- Patrocínio de jantares em datas festivas e passeios
- Patrocínio de atividades lúdicas e entretenimento em Arte Floral, Artesanato, Espaço Beleza, Espaço Cultural, Festividades, Jogos e Entretenimento, Ri Comigo, Amigo e Trabalhos Manuais
- Patrocínio de contação de histórias para os residentes
- Patrocínio de musicoterapia
- Patrocínio do projeto Cadeira de Suporte para Idosos
- Doação de televisores e ventiladores
- Doação de roupas para os residentes



▲ Ri Comigo, Amigo

Artesanato ▲

▼ Projeto Memória

▼ Cantando Memórias



Total Investido:  
263 mil

## Hospital Municipal Vila Santa Catarina

- Patrocínio de televisores para setor de adultos
- Patrocínio de televisores e DVDs para a Pediatria
- Doação de kits de higiene para pacientes internados
- Doação de aparelho de ultrassom
- Doação de roupas para pacientes
- Doação de kits para bebês
- Distribuição de presentes e brinquedos em datas festivas
- Doação de televisão para o Ambulatório Geral e área de Transplantes



Distribuição  
de brinquedos



◀ Dia das  
Crianças



Total Investido:  
255 mil

## Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M'Boi Mirim

- Patrocínio de contação de histórias para as crianças internadas
- Doação de brinquedos para as crianças e presentes para os pacientes no final do ano
- Doação de kits de higiene para pacientes internados
- Patrocínio de materiais para os setores Brinquedoteca, Materno Infantil e Ri Comigo, Amigo
- Patrocínio de diversos projetos
- Doação de roupas e chinelos para pacientes carentes
- Doação de brinquedos em datas festivas
- Manutenção da Brinquedoteca por meio do fornecimento de brinquedos, materiais, jogos educativos e lúdicos
- Patrocínio de reformas de infraestrutura
- Compra de poltronas e longarina para acompanhantes
- Doação de roupas e objetos diversos para outras instituições da região



Total Investido:  
503 mil

## Outras instituições/contribuições

### Casa José Eduardo Cavichio – CAJEC

- Doação de roupas
- Doação de cestas de alimentos

Total Investido:  
8 mil

### Comunidade da região do Jardim Ângela

- Doação de brinquedos para as crianças no final do ano
- Doação de cestas de alimentos

Total Investido:  
104 mil



## A contribuição dos parceiros

Tanto em Paraisópolis como nos hospitais municipais do M'Boi Mirim e Vila Santa Catarina, o Departamento de Voluntários conta com mais de uma dezena de parceiros engajados em atividades variadas. Confira.

### Paraisópolis

#### Núcleo Educação

##### Thaty Adjiman Eventos

Oficina de Gastronomia comandada pela chef Thaty Adjiman, com a elaboração de receitas focadas em alimentação saudável. **Beneficiários: 40 crianças e adolescentes.**

##### AMDOCS Brasil

Aulas semanais de Inglês com as professoras Juliana Nakel e Carolina Fonseca. **Beneficiários: 17 crianças e adolescentes.**

##### Rumo Vocacional Profissional

Oficinas de Orientação Vocacional Profissional com as psicólogas Márcia Pinheiro e Addy S. Heilbut. **Beneficiários: 15 adolescentes e adultos.**

##### Universidade de São Paulo – Colabori

Parceria com os Profs. Drs. Edmir Perrotti e Ivete Pieruccini do Colaboratório de Infoeducação (Colabori) da ECA-USP, que dão consultoria e apoiam a equipe de educadores do Núcleo Educação no desenvolvimento da Estação do Conhecimento Einstein. A ação se desdobra no atendimento ao público. **Beneficiários: 1.168.**

##### Academia Paulista de Letras

Clube de Leitura Einstein. Implantado em 2015, ampliou as experiências com leitura desenvolvidas na Estação do Conhecimento Einstein. **Beneficiários: 15 jovens e adultos.**

#### Núcleo Serviço Social

##### LivEnglish Imersão em Inglês – Itrad Idiomas

Aulas semanais de inglês no programa Lovenglish Paraisópolis. **Beneficiários: 54 jovens e adultos.**

##### Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac Largo Treze

Cursos de capacitação profissional. Em 2016, foram duas turmas no curso de Auxiliar Administrativo. **Beneficiários: 55 jovens e adultos.**

##### Centro Avançado de Estética Dr. NG Payot

Cursos profissionalizantes gratuitos de maquiagem, manicure e design de sobrancelha, que proporcionam alto grau de empregabilidade (cerca de 80% dos participantes). **Beneficiários: 81 (com realização de 839 atendimentos).**



▲ Oficina de Gastronomia

▼ Aula de inglês – AMDOCS



Rumo Vocacional



Curso Senac

Curso de maquiagem Payot





▲ Curso de inglês – LivEnglish

### Mediólogo

Gestão de conflitos e práticas transformativas por meio da técnica de mediação. **Beneficiários em oficina comunitária: 11.**

### Núcleo Arte e Comunicação

**Universidade do Papel – Enrique Rodrigues Comércio e Serviços de Artes e Objetos**

Oficinas de atividades artísticas realizadas no Galpão da Universidade do Papel com a colaboração de voluntários. **Beneficiários: 26.**

### Núcleo Saúde (Psicologia)

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (estagiários)**

Programa de estágio do Núcleo de Crise da Faculdade de Psicologia leva os alunos à prática da Clínica Ampliada, atuando em contextos de crise com objetivo de transformar as situações-problema em projetos de intervenção.

### Sedes Sapiens

Ouvir questões relativas à maternidade/paternidade, analisar conflitos que provocam sofrimento psíquico e potencializar a rede de apoio familiar e socioambiental. **Beneficiários: 151 (jul./dez. 2016).**

## M'Boi Mirim e Vila Santa Catarina

**Banco Daycoval S/A**

Programa Brincar de Viver, em que duplas de contadoras de histórias, formadas por uma atriz e uma musicista, realizam atividades de recreação cênica, teatro de bonecos, animação e brincadeiras para as crianças internadas nos dois hospitais municipais.

**Atendimentos M'Boi Mirim: 2.591.**

**Atendimentos Vila Santa Catarina: 1.513.**



▲ Universidade do Papel

▶ ONG Patas Therapeutas ◀



## Residencial Israelita Albert Einstein

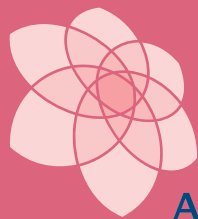
**ONG Patas Therapeutas**

Duas vezes ao mês, oferece aos residentes atendimento terapêutico que explora os benefícios da interação entre humanos e animais, favorecendo as dimensões cognitiva, motivacional e social, a afetividade e os sentimentos de paz e alegria.

**Atendimentos: 24.**

Brincar de Viver – Banco Daycoval ▼





**ALBERT EINSTEIN**  
VOLUNTÁRIOS

Departamento de Voluntários  
+5511 2151 3580  
deptovoluntarios@einstein.br  
[www.einstein.br/voluntariado](http://www.einstein.br/voluntariado)