

CUIDADO CENTRADO NA PESSOA E SEU IMPACTO NA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Luciane Rosa de Souza, Monica Pelicoria Alves de Godoi
Tatiane Vasconcelos da Silva Santos

Nº Protocolo: 384

Eixo temático: Desfechos Clínicos e Experiência do Paciente

Instituição: HOSPITAL ESTADUAL DE SAPOEMBA

Introdução

As instituições de saúde almejam promover o cuidado centrado na pessoa visando agregar ao paciente conhecimento, confiança em sua assistência e capacidades necessárias em seu processo de saúde e bem estar, neste cenário um grande desafio é enfatizar as relações interpessoais como um componente fundamental no cuidado. Neste contexto, o capital humano é o bem mais valioso de uma organização e quando inspirados, fortalecem a base do desenvolvimento de parcerias genuínas para cocriar saúde, melhorar vidas e resultados.

Objetivo

Trazer a melhor experiência do paciente por meio de ações que visam à pessoa, aumentando a percepção de participação dos colaboradores nas decisões que afetam o trabalho, dar valor e significado pessoal e bem-estar físico e psicológico a pessoa, seja colaborador, paciente ou familiar.

Método

Trata-se de uma pesquisa descritiva, do tipo relato de experiência, que tem a finalidade de descrever o impacto na experiência do paciente, com a implantação do Projeto: Conexão Trabalho com Alegria, onde foram criadas estratégias formais para que as equipes participassem das discussões dos problemas que afetavam seu trabalho, trazendo soluções, viabilizando e estabelecendo canais de comunicação com as lideranças, instituindo os conceitos e princípios do cuidado centrado na pessoa para colaboradores e pacientes, conectando as funções dos colaboradores a seu propósito individual e fortalecendo relacionamentos. Iniciamos em agosto de 2022 com diversas ações voltadas para os colaboradores, com intuito de aumentar a percepção de alegria no trabalho de 34% para 50% e medir o impacto deste resultado na experiência do paciente quanto a assistência prestada



Resultado

Iniciamos em Agosto de 2022 com percepção de alegria no trabalho em 34% e em Março de 2023 passamos para 58% e quanto à percepção de local saudável para se trabalhar de 40% e passamos para 77%. Quando trouxemos para a percepção do paciente por meio da pesquisa - HCAPS realizada via Serviço de Atendimento ao Usuário ao questionarmos os pacientes quanto à percepção dos cuidados de enfermagem tínhamos uma média de 78% de satisfação em 2022 e passamos para 89% (até abril 2023) e quanto a sua experiência no hospital saímos de 92% de satisfação e passamos para 100%.



HCAPS - PROTOCOLO DE FEMUR		Porcentual de Satisfação		
Questionário recente		2022	2023	
O CUIDADO QUE RECEBEU DO PESSOAL DA ENFERMAGEM	1- Durante esta hospitalização, com que frequência o pessoal de enfermagem o/ela trabalhou com cortesia e respeito?	74%	79%	
	2- Durante esta hospitalização, com que frequência o pessoal de enfermagem o/ela escutou atentamente?	87%	100%	
	3- Durante esta hospitalização, com que frequência o pessoal de enfermagem lhe explicou as coisas de uma forma que conseguiu entender?	94%	100%	
	4- Durante esta hospitalização, quando precisou o/ela de ajuda, com que frequência o pessoal de enfermagem lhe ajudou no momento em que queria?	74%	67%	
MÉDIA ANUAL		78%	89%	
Questionário recente		Porcentual de Satisfação		
		2022	2023	
A SUA EXPERIÊNCIA NO HOSPITAL	8- Durante esta hospitalização, sentiu dores?	85%	84%	
	9- Durante esta hospitalização, com que frequência o pessoal do hospital falou com você sobre a intensidade das dores que sente?	100%	100%	
	10- Durante esta hospitalização, com que frequência o pessoal do hospital falou com você sobre como seriam tratadas as suas dores?	100%	100%	
	11- Antes de lhe administrarem um novo remédio, com que frequência o pessoal do hospital lhe disse para que sente e como está?	75%	100%	
	12- Durante esta hospitalização, os médicos, pessoal de enfermagem, ou outro pessoal do hospital, lhe disseram sobre se precisa de ajuda necessária após o fim do hospital?	92%	100%	
	13- Durante esta hospitalização recebeu informação, por escrito, referente a sintomas ou problemas de saúde que você deveria estar atento depois de ter alta do hospital?	96%	100%	
	14- Durante esta hospitalização, o pessoal formulou em consideração as minhas preferências, bem como as de minha família, ou de um terceiro de cuidado ou de outro cuidador (familiar), no que se refere a quais seriam as melhores necessidades de cuidado de saúde após ter alta.	90%	100%	
	MÉDIA ANUAL		92%	100%
	SATISFAÇÃO GERAL		87%	95%

Conclusões

Os resultados demonstram o cuidado centrado na pessoa agrega valor e propósito, gerando alegria e bem-estar, impactando diretamente na pessoa colaboradores e paciente, proporcionando a melhor experiência do cuidado e a satisfação.

Referências Bibliográficas

1. Triple ou Quadruple Aim: pontos para ajudar a definir sua estratégia. Presidente do Institute for Healthcare Improvement analisa os conceitos. [online]. 2017. Disponível em: <https://setorsauade.com.br/triple-ou-quadruple-aim-pontos-para-ajudar-a-definir-sua-estrategia/>
2. Perlo J, Balik B, Swensen S, Kabacoff A, Landsman J, Feeley D. The Framework for Improving Joy in Work. IHI White Paper. Cambridge, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2017. (Available at ihi.org)

E-mail: monica.godoi@hesap.org.br



seconciSP/OSS

Salvando vidas. Construindo o Brasil.