

Trabalho apresentado no 22º CBCENF

Título: ORIENTAÇÕES PARA A ALTA HOSPITALAR: SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INSTRUMENTO PARA MELHORIA DO PROCESSO

Relatoria: Isabelle Souza de Oliveira Lima
Bruna Batista

Autores: Danielle Fabiana Cucolo
Marcia Galan Perroca

Modalidade: Pôster

Área: Políticas Públicas, Educação e Gestão

Tipo: Monografia

Resumo:

Introdução: As orientações aos pacientes e familiares quanto à continuidade do cuidado pós-alta, quando não bem planejadas, podem acarretar readmissão hospitalar, levando a uma experiência hospitalar negativa e influenciando a satisfação do paciente quanto ao serviço de saúde. **Objetivos:** Investigar a satisfação de pacientes quanto às orientações recebidas pela equipe para o cuidado no domicílio, e identificar os fatores relacionados ao paciente, internação e alta intervenientes na satisfação. **Métodos:** O estudo, utilizando o método de pesquisa Survey, sob parecer do Comitê de Ética em Pesquisa nº 3.198.240, ocorreu em 12 unidades de internação de um hospital de ensino público da região noroeste do estado de São Paulo. O questionário, em forma de escala Likert de cinco pontos (zero a quatro), foi distribuído aos pacientes incluídos no plano de alta responsável das unidades investigadas. Ele continha informações sócio demográficas, dados sobre a internação e alta, e, ainda, o nível de satisfação com as orientações de alta recebidas. A coleta de dados foi realizada no período de abril a agosto de 2019. **Resultados:** Houve participação de 111 pacientes, a maioria do sexo masculino (58;53,2%), com idade média de 62,8 (Desvio padrão=16,3) anos, fundamental incompleto (44;40%) que permaneceram hospitalizados por 16,8 (Desvio padrão=18,3) dias, na modalidade clínica (67;61,5%). A satisfação dos pacientes com as orientações durante a hospitalização recebeu mediana de 3,0(3,0-4,0). Houve maior satisfação com orientações sobre manuseio de sondas, cuidados com curativos, uso de artefatos, plano de alta e serviços existentes na comunidade. Os participantes mostraram-se igualmente satisfeitos com a clareza nas explicações e a abertura proporcionada para fazer perguntas. Verificou-se maior satisfação total para os pacientes que receberam orientação, pelo mesmo problema de saúde, na internação anterior e, ainda, para aqueles internados na modalidade cirúrgica. **Conclusão:** Os pacientes relataram estar muito e completamente satisfeitos com as orientações recebidas pela equipe de enfermagem para o cuidado no domicílio. As orientações planejadas para a alta são indispensáveis para a transição efetiva do processo de cuidar entre o hospital e a comunidade.