



Relato De Experiência: satisfação do cliente em uma unidade de internação adulto

Líder: Kassia Eliza Cardoso¹

Patrocinador: Hospital Moinhos de Vento

Unidade de internação: 5B

Membros da Equipe: Daiany Santos Fernandes¹, Elisandra Leites Pinheiro², Daniela Tenroller³ e Aline Brenner⁴

Enfermeiro Assistencial I – Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS)

Enfermeiro Assistencial II - Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS)

Coordenação de Enfermagem - Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS)

Coordenação da Qualidade e Segurança Assistencial - Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS)

CONTEXTO: Com o intuito de proporcionar momentos cada vez mais positivos durante a internação hospitalar o Hospital Moinhos de Vento implementou uma atividade nas unidades de internação chamada de experiência do paciente, que possibilita conhecer o paciente e suas necessidades a fim de proporcionar uma vivência positiva durante a internação, possibilitando assim uma melhora nos índices de satisfação do cliente.

PROBLEMA: O indicador de satisfação do cliente é composto por nível de segurança do paciente, controle da dor, cortesia, orientação e sensibilidade da equipe de enfermagem.

AVALIAÇÃO DO PROBLEMA E ANÁLISE DAS CAUSAS: Os pacientes em sua maioria, necessitam de cuidados complexos, com suas particularidades no cuidado, o profissional pode dessa forma identificar necessidades individuais de cada paciente e procurar adequar seu atendimento de forma individualizada mantendo uma assistência de qualidade.

ENVOLVIMENTO DA EQUIPE: A Segurança do paciente é um compromisso de todos os envolvidos, com o intuito de demonstrar de forma clara e lúdica a unidade criou um modelo de termômetro onde a equipe tem acesso aos pontos com possibilidade de melhoria.



ESTRATÉGIAS DE MELHORIAS: Realizar orientações ao paciente e familiar de forma clara e confiável, envolvendo os mesmos no cuidado, de forma que o paciente seja o principal envolvido no seu cuidado, ser cordial durante o seu atendimento, cuidar o tom de voz, manter silêncio na unidade, realizar o controle da dor conforme escala EVA ou PAINAD, e prescrição médica.

INTERVENÇÃO: realizado Rounds multidisciplinares, treinamentos específicos com cada área, com o propósito de preparar a equipe com as às melhores práticas para cada perfil de internação, desta forma tornamos os profissionais mais seguros das informações prestadas.

Iniciado o projeto de passagem de plantão beira leito, durante este processo o paciente conhece a equipe que vai acompanhá-lo durante a internação e se sente mais seguro e confiável.

MEDIÇÕES DE MELHORIA: Houve uma melhora significativa nos índices de satisfação do cliente se comparado aos primeiros meses do ano. Conforme o indicador institucional do hospital de percentual de Pacientes Muito Satisfeitos houve um aumento de 53% no índice de satisfação do cliente em relação ao mês de janeiro de 2019.



5º Fórum Latino-Americano de
Qualidade e Segurança na Saúde

EFEITOS DA MUDANÇA: Os colaboradores se sentem mais seguros, e transmitem essa segurança para o paciente e familiar.

Melhorando desta forma o acolhimento, e tornando a satisfação do cliente maior.

LIÇÕES APRENDIDAS: Usando como base alguns dos valores do hospital como excelência, qualidade e segurança, gentileza e compaixão, união e colaboração, podemos desenvolver uma assistência de qualidade e redefinir o impossível.

CONCLUSÕES: O papel da equipe de enfermagem é oferecer uma assistência de qualidade, utilizando como uma de suas ferramentas a experiência do paciente como termômetro de suas ações, podendo buscar melhorias em processos. Proporcionando assim um ambiente onde o paciente e familiares se sintam acolhidos.

CONFLITOS DE INTERESSE: Os autores declaram não haver conflito de interesse que poderia se constituir em um impedimento para a publicação deste estudo.

Para a realização do mesmo, não houve necessidade de aprovação do comitê de ética e pesquisa.

