

Engajamento de pacientes e familiares no cuidado: um relato de experiência

Palavras chave: Segurança do Paciente, Qualidade da Assistência à Saúde, Cuidados Críticos

Autor: Cleidiane Araujo Pinheiro

Instituição: Hospital Getúlio Vargas

Endereço: Av. Frei Serafim, 2352 – Centro (Sul) – Teresina/ PI
CEP 64001-020 – Tel.: (86) 32213040

Contexto

- Tornar os cuidados centrados nos pacientes e nas famílias um valor, engajando-os como parceiros nas atividades que dizem respeito a eles é essencial para o cuidado seguro. Trata-se da experiência de implantação de mudanças que objetivaram promover o engajamento de pacientes e familiares no cuidado em uma UTI de um Hospital Público de alta complexidade.

Problema

- A unidade possuía uma política de visitação bastante restrita e pouco envolvimento do paciente e familiares nos cuidados. Recebia recorrentemente queixas registradas na ouvidoria, havia conflitos frequentes entre familiares e equipe por falhas na comunicação e não oferecia um espaço de cuidado à família.

Engajamento de pacientes e familiares no cuidado: um relato de experiência

Avaliação do problema e análise das causas

- Observou-se que as mudanças dos processos ocorriam sem testes, e muitas vezes não se consolidavam. Havia pouca participação dos profissionais da assistência nas mudanças propostas e conhecimento insuficiente sobre engajamento de pacientes e familiares no cuidado, bem como sobre o cuidado centrado na pessoa e o impacto deste na segurança do paciente e na qualidade da assistência.

Envolvimento da equipe

- Coordenado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente e Serviço de Psicologia, apoiado pelos projetos de melhoria que a instituição participa, houve a formação de um grupo de profissionais das várias áreas de atuação envolvidas no cuidado ao paciente para atuar como multiplicadores e apoiadores das mudanças na unidade. O envolvimento da alta liderança para reconhecer a importância do cuidado centrado na pessoa foi imprescindível para a disseminação das mudanças.

Engajamento de pacientes e familiares no cuidado: um relato de experiência

Estratégia de melhorias:

- Embasados na ciência da melhoria foram desenvolvidos ciclos PDSA para cada mudança proposta, entre as principais mudanças foi implementado a visita estendida da família na unidade e acompanhante em tempo integral nos leitos privativos; participação de pacientes e membros da família na visita multidisciplinar; conferência com familiares para definição de plano terapêutico, boletim diário na sala de apoio, zelando pela privacidade e acolhimento.

Intervenção

- Houve a criação de um grupo focal para compartilhar experiências, identificar pontos de interação, mapear emoções e identificar prioridades para mudança. Observou-se que o compartilhar das experiências conectava as pessoas, demonstrava que a unidade valorizava as experiências individuais e o valor destas para melhoria do setor, além de questionários da experiência emocional do cuidado e entrevistas com pacientes e familiares que tiveram alta da unidade.

Engajamento de pacientes e familiares no cuidado: um relato de experiência

Medições de melhorias

- No decorrer do processo passou-se a monitorar os indicadores de porcentagem de pacientes que receberam visita multidisciplinar na UTI incluindo um membro da família e porcentagem pacientes com definição de objetivos diários na UTI, conforme proposto pelo projeto de melhoria que a unidade integra.

Efeitos da mudança

- Inclusão gradativa dos pacientes e familiares no estabelecimento dos objetivos diários dos cuidados e participação nas discussões dos *rounds* multidisciplinares, oportunizando o envolvimento deles nas decisões relacionadas ao plano terapêutico, melhor comunicação entre a equipe, paciente e familiares e um impacto positivo na experiência destes.

Engajamento de pacientes e familiares no cuidado: um relato de experiência

Lições aprendidas

- Para alcançar a mudança com melhoria é essencial o apoio da alta liderança, o envolvimento dos profissionais da assistência e a utilização de uma boa metodologia como é a ciência da melhoria. Além de ser imprescindível ações educativas e de sensibilização com os profissionais, paciente e família. As mudanças têm transformado a forma de ver a segurança do paciente na unidade, agregando qualidade à assistência e favorecendo uma melhor experiência para os envolvidos.

Conclusões

- A criação de um ambiente de colaboração mútua no planejamento e na prestação dos cuidados, envolvendo o paciente e a família, por meio de uma infraestrutura de gestão e suporte podem transformar a realidade de um serviço e melhorar de forma significativa a qualidade da assistência prestada e a experiência dos pacientes e seus familiares.



Obrigada!

Cleidiane Pinheiro
cleidianeapinheiro@gmail.com
86 9 8871-0417