

Café Intensivo como estratégia de educação permanente

A Área de Terapia Intensiva e a Unidade Pós-Operatória (UPO) da Divisão de Enfermagem do HC I vêm desenvolvendo desde 2017 o Café Intensivo. Trata-se de uma estratégia de educação permanente realizada durante o café da manhã no CTI Adulto e na UPO. No ano passado, foram promovidas oito edições, em plantões diurnos da enfermagem das duas áreas.

A atividade foi programada para ter duração de uma hora e, assim, não atrapalhar a rotina de cuidados do setor. Metade do tempo é dedicado à apresentação do tema pelo membro da equipe que está na condução do encontro, e os outros 30 minutos são de discussão da prática assistencial. Os temas são escolhidos pela demanda de atualização da equipe quanto à melhoria dos processos de trabalho tais como condutas para realização de curativos, cuidados paliativos em Unidade de Terapia Intensiva (UTI), prevenção de pneumonia associada à ventilação mecânica etc.



Ação conta com participantes da equipe de enfermagem

“Esta é uma necessidade reconhecida, mas, devido à alta carga de trabalho, tornava-se difícil destinar um tempo exclusivo para esse fim. Estratégias devem ser pensadas para que a assistência não seja prejudicada pela ausência do profissional e, por isso, o aproveitamento de brechas durante a jornada de trabalho tem dado certo na nossa experiência”, explicou a enfermeira Alessandra Saurusaitis.

A proposta teve boa receptividade, tendo em média 35 participantes em cada encontro (aproximadamente 50% da equipe de enfermagem do setor), além da participação de uma equipe multidisciplinar. “A ideia é que a atividade seja multiprofissional. Como condutores dos temas já tivemos enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeuta e dentista”, disse Alessandra.

Apresentado na *1 Mostra Sudeste de Educação Permanente em Saúde*, em dezembro de 2017, o Café Intensivo foi muito bem avaliado pelos participantes, que propuseram a reprodução da experiência em outros cenários hospitalares.

RESULTADOS

Satisfação do paciente ambulatorial do INCA: um estudo realizado no HC I

Como fruto de sua tese de mestrado, o analista em Ciência e Tecnologia na área de Administração Pública Eduardo Dias Coutinho, da Coordenação de Gestão de Pessoas do INCA, desenvolveu uma pesquisa com pacientes ambulatoriais do HC I. O estudo, realizado de janeiro a março de 2018, buscou avaliar a satisfação com o atendimento e compreender a importância da qualidade do serviço e da imagem corporativa do INCA.

Para tanto, foi aplicado um questionário a 434 pacientes ambulatoriais do HC I. Os resultados indicaram que a qualidade dos serviços médicos, das instalações do hospital e dos serviços de enfermagem foram, nesta ordem, os três fatores que mais exerceram influência positiva sobre a imagem corporativa. “No que se refere aos serviços médicos e de enfermagem, os pacientes valorizaram fatores como o esforço que o profissional faz para lhes ajudar; o tempo que ele disponibiliza para escutá-los e sua competência técnica.



Da esq. p/ dir. Marcos Renni, Eduardo Coutinho, Paulo Vieira (orientador), Cecília Mattoso e Irene Troccoli, na apresentação da dissertação de mestrado

No que tange à qualidade das instalações, os usuários apreciam o conforto do hospital, seguido pela boa sinalização interna e pela sua aparência esteticamente agradável”, explicou Eduardo.

Segundo o analista em C&T, a principal conclusão da pesquisa é que o INCA tem uma sólida imagem corporativa, fator que influencia na satisfação dos usuários. Esse fator amplia a percepção de confiança e de segurança do paciente acerca do tratamento ao qual está submetido.

“A pesquisa apresenta grande relevância social, haja vista a existência de diversos estudos na área de saúde que constataram que o paciente satisfeito tende a passar por importantes efeitos psicológicos que ampliam a sua motivação e a sua disciplina para seguir o tratamento de forma adequada”, acrescentou. Eduardo concluiu o mestrado em administração na Universidade Estácio de Sá, em março de 2018.