

Título: Implantação de Bundle de Comunicação em uma unidade de Alojamento Conjunto de Hospital Público de São José dos Campos- SP: Impactos na satisfação do paciente

Membros: NAYLA MARQUES PIORINO, EMILENE JULIANA XAVIER, ANDRÉA DE FÁTIMA CORNÉLIO, LETÍCIA FERNANDES CALIXTO, RENATA MANTOVANNI

Palavras chave: *Bundle, Comunicação, Enfermagem*

Introdução

Devido às recorrentes queixas de atendimento ao SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário), outros canais de comunicação institucionais, percebeu-se fragilidades na estruturação do trabalho da Enfermagem em proporcionar um acolhimento necessário as pacientes durante a assistência no puerpério. Mediante a isso, foi proposto como projeto de melhoria a implantação de um Bundle de Comunicação de Enfermagem que era constituído por das "rondas a cada hora" e do uso da comunicação CI CARE durante a assistência de Enfermagem na Unidade do Alojamento Conjunto, e que tivessem como objetivo também a melhoria da satisfação e experiência do paciente; Comunicação CI.CARE é um acrônimo onde a letra **C** remete a palavra em inglês *Connect*, **I** remete a palavra em inglês *Introduce*, **A** remete a palavra em inglês *Ask*, **R** remete a palavra em inglês *Respond* e **E** remete a palavra em inglês *End with Excellence*

Objetivo

Avaliar os impactos da implantação desta metodologia na melhoria da satisfação e experiência das pacientes, assegurar assistência de excelência.

Método

Análise quantitativa e comparativa do dados da aceitabilidade provenientes do SAU (serviço de atendimento ao usuário) antes a após a implantação do Bundle de Comunicação.

Resultados

Os gráficos mostram comparativamente os resultados do SAU do período de agosto a dezembro de 2019 e 2020, antes e após a implantação do Bundle;

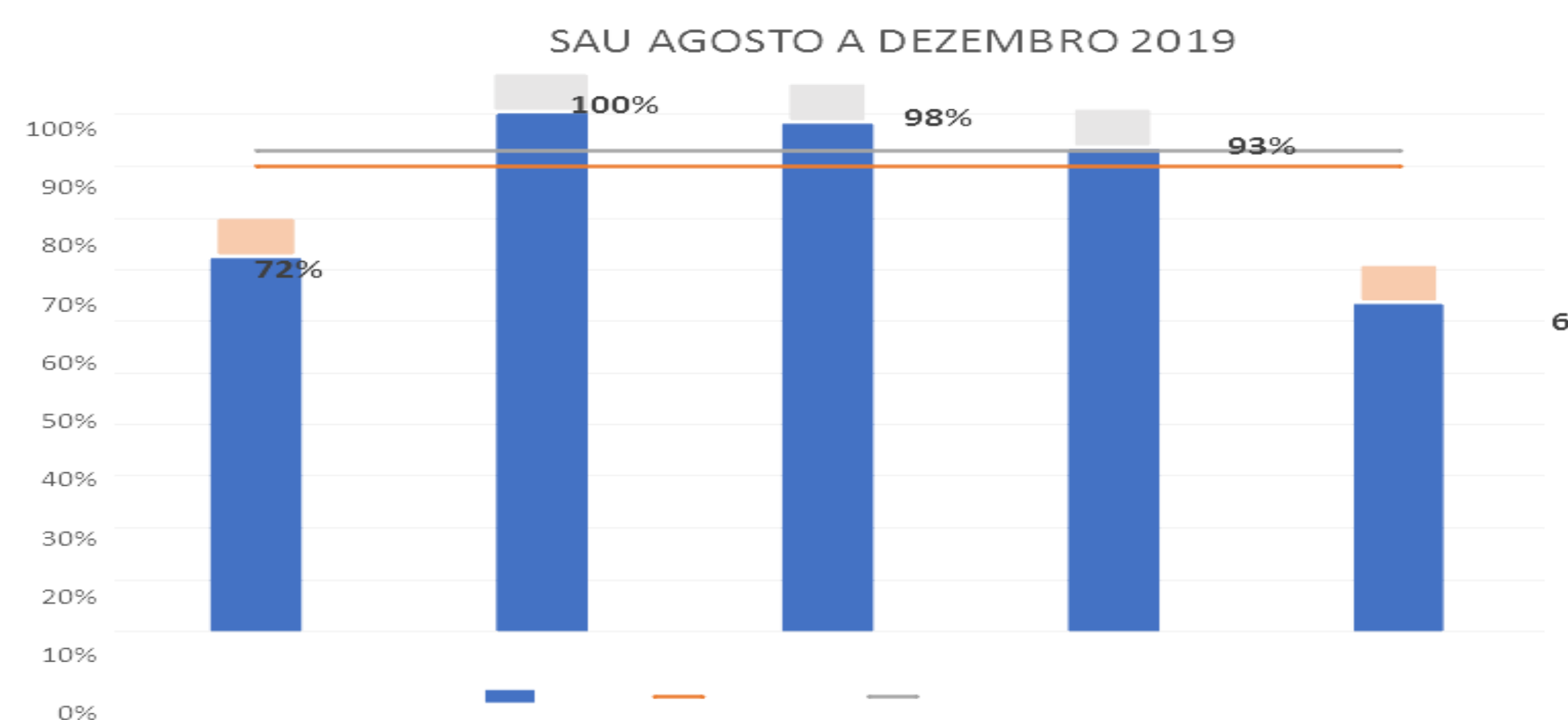


Imagem 1:
Gráfico referente aos resultados do SAU de Agosto a Dezembro 2019

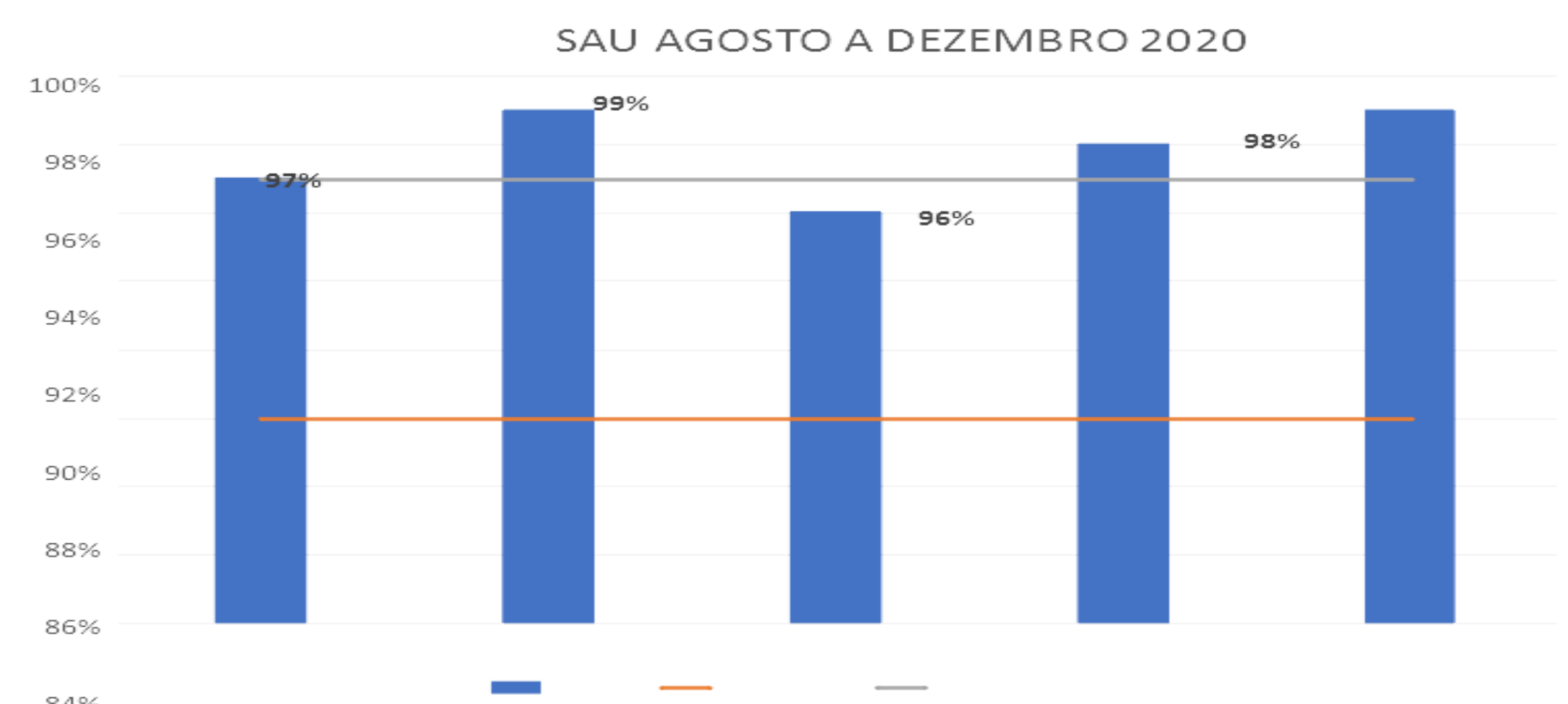


Imagem 2:
Gráfico referente aos resultados do SAU de Agosto a Dezembro de 2020

Conclusões

Após a implantação da ferramenta na unidade, podemos observar uma melhora dos resultados dos dados do SAU, a mediana do período de agosto a dezembro de 2019 foi de 92%, com 2 períodos de índices muito inferiores a meta institucional. Já no mesmo período de 2020 a mediana melhorou para 97% (aumento de 5%) e também é possível observar que todos os resultados obtidos após a implantação do projeto, se mantiveram acima da meta institucional (90%).

Referências

AS Silva Almeida-2020-repositório.pucgoias.edu.br; <https://www.segurancadopaciente.com.br/qualidade-assist/bundle-de-enfermagem-5-iniciativas-para-melhorar-a-experiencia-do-paciente/>