

Juliana Morás, Guilherme Fernandes e Robson Santana

## INTRODUÇÃO

A Unidade de Terapia Intensiva do Hospital Ortopédico da AACD possui capacidade física de 14 leitos e em média 120 saídas de pacientes por mês. Na unidade, 98% dos pacientes são oriundos de pós-operatório imediato de cirurgias ortopédicas complexas. Atualmente há estrutura para admitir desde lactentes até idosos na unidade. Considerando que a instituição é referência em pacientes com deficiência física, práticas que fortaleçam a humanização no cenário de cuidadores que por vezes encontram-se desgastados são extremamente recomendáveis<sup>1</sup>.

## METODOLOGIA

Pelo perfil do hospital contemplar pacientes com necessidades especiais, instituiu-se um pacote de medidas para tornar a experiência do paciente em um momento delicado, algo valoroso em que a família e o paciente sintam-se acolhidos. Com o objetivo de melhorar a experiência do paciente instituímos um pacote de medidas para humanizar o cuidado.

O paciente, quando admitido na unidade, recebe um cardápio de cromoterapia em que poderá escolher a cor mais condizente com a emoção que deseja sentir no momento. Após, é entregue um convite com espaço para dúvidas para a visita multiprofissional da qual participarão na manhã do dia subsequente. No round diário, o paciente e o parceiro do cuidado são convidados a exporem suas preocupações junto a toda equipe multiprofissional. Há também quadro de comunicação a beira leito em que registra-se o nome dos profissionais e as metas traçadas pela equipe multiprofissional, para que cada turno possa ser perseguidas e se aumente a interação junto a equipe assistencial.

Na unidade as visitas são permitidas durante 24h, com orientação para que não perturbem o sono do paciente. Corroborando, foram instalados aparelhos para monitoração dos ruídos sonoros (soundEar) a fim de conscientizar sobre a preservação do ambiente para recuperação.

Na população pediátrica é orientado pela pré-internação que se traga brinquedo para customização, afim de torná-lo seu semelhante (sobretudo em órteses e gessos). Além disso, semanalmente são realizadas ações de humanização com o apoio dos serviços de arte e musicoterapia, além do serviço de espiritualidade



Fig. 1. Paciente e brinquedo customizado conforme procedimento ortopédico. Também observa-se o "diploma da coragem" e material para Arteterapia.



Fig. 2. Da esquerda para direita: Dispositivo soundEar, Convite da Visita Multiprofissional e controle da Cromoterapia.

## RESULTADOS

Como resultado, desde o ano de certificação do programa de humanização (2019) até 2023 o NPS teve incremento de 9,38 pontos percentuais, evidenciando melhora da satisfação dos clientes no período analisado, o que condiz com a implementação das medidas.

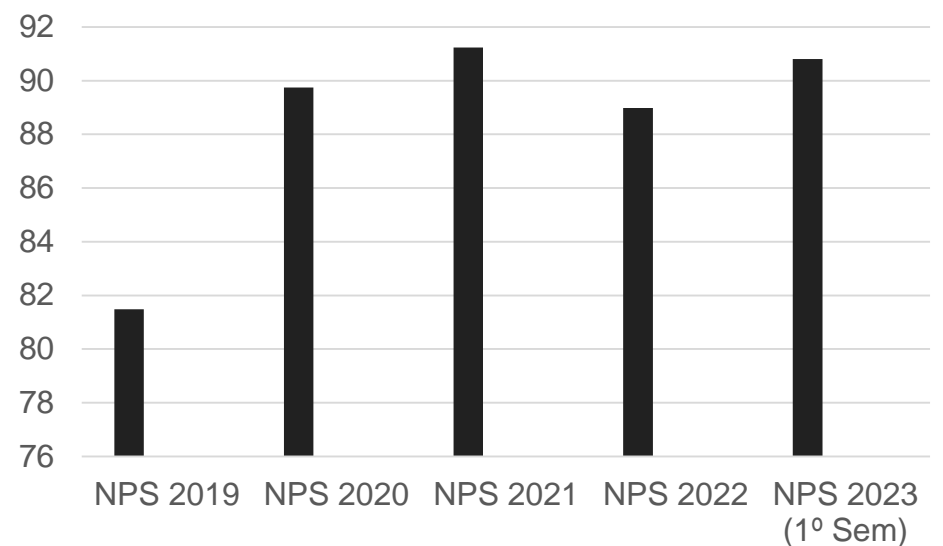


Gráfico 1. Média de NPS no período analisado

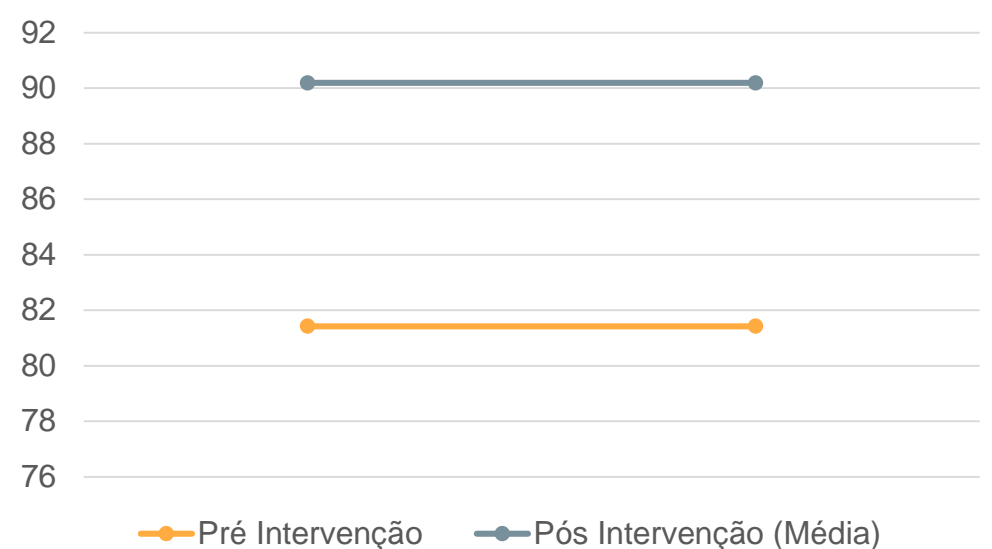


Gráfico 2. Evidência de padrão sustentado de incremento de NPS após a implementação de cuidados centrados na pessoa ao longo dos anos.

## CONCLUSÕES

O NPS é um dos mais consolidados indicadores utilizados para medir satisfação e atendimento ao cliente e é um sinalizador importante para os serviços de saúde.

A correlação da implantação de medidas de humanização citadas anteriormente com um indicador que transmite em dados numéricos o índice de satisfação do paciente e seus acompanhantes evidencia a experiência vivenciada na instituição.

Importante salientar que muitas das medidas citadas requerem baixo grau de investimento do ponto de vista financeiro e muitas delas contam com apoio de serviços de voluntariado que podem ser estruturados nos mais diversos serviços de saúde.

Ao longo dos anos para além dos indicadores assistências de qualidade é necessário fazer com que a experiência do paciente também seja valorosa.

Temos como premissa da nossa instituição a segurança do paciente aliada à humanização. Nosso bundle de cuidados centrados na pessoa fomentou a melhoria na experiência do paciente e manutenção dessas práticas em nossa unidade.

## REFERÊNCIAS

- Rodrigues, D.Z., Ferreira, F. Y. & Okido, A. C. (2018) Sobrecarga do cuidador familiar de crianças com necessidades especiais de saúde. Revista Eletrônica de Enfermagem, 20.
- Thompson R, Kerr M, Glynn M, Linehan C. Caring for a family member with intellectual disability and epilepsy: practical, social and emotional perspectives. Seizure. 2014 Nov;23(10):856-63. doi: 10.1016/j.seizure.2014.07.005. Epub 2014 Jul 19. PMID: 25086700.