



Evento	Salão UFRGS 2020: SIC - XXXII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2020
Local	Virtual
Título	ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO PRESENTES NO PROCESSO DE CUIDADO SOB PERSPECTIVA DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE
Autor	LAURA ZANELLA ROMIO
Orientador	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO PRESENTES NO PROCESSO DE CUIDADO SOB PERSPECTIVA DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Introdução: De acordo com o The Beryl Institute (2019), a experiência do paciente é o conjunto de todas as interações, moldadas por meio da cultura organizacional da instituição de saúde, que influencia na percepção do paciente durante todo o processo do cuidado. É verificada em todas as etapas do cuidado e pelas relações durante esse processo. Os serviços de saúde têm tido a preocupação em ouvir os pacientes, buscando inserir os aspectos destacados por ele no aprimoramento do processo de atendimento. **Objetivos:** Identificar os atributos de satisfação presentes na experiência do paciente com o processo de cuidado. **Método:** Estudo qualitativo que utilizou entrevista para coleta de dados com 22 pacientes e 8 familiares adultos procedentes de 12 unidades de internação. O critério de saturação dos dados foi utilizado para a definição do número de participantes. Os dados foram submetidos à análise temática. **Resultados:** A análise das entrevistas permitiu a identificação de três temas: a interação com a equipe de saúde, a competência técnica e a presença do familiar. A *interação com a equipe* envolveu os profissionais que mais tem contato com os pacientes-famílias, como médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, e contemplou aspectos da relação de confiança e empatia, com postura atenciosa dos profissionais e orientações recebidas. A *competência técnica* foi percebida por meio do cumprimento de padrões assistenciais e de protocolos de segurança. A *presença do familiar*, acompanhando o período de internação, foi outro tema destacado que favorece a segurança e o bem-estar do paciente. **Conclusão:** O estudo reforça a importância em envolver o paciente e a família nas ações para melhoria do processo de atendimento, contribuindo para a segurança do paciente, no atual cenário dos serviços de saúde.

Nomes: Laura Zanella Romio e Prof. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura.

Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Bibliografia:

THE BERYL INSTITUTE. Improving the Patient Experience, 2019.
COSTA, Diovane G. A experiência do paciente na coprodução de cuidados: percepções acerca da qualidade no serviço hospitalar. Programa de Pós-graduação em Enfermagem. EENF/UFRGS, 2019.