



Acolhimento aos Pacientes Internados Num Hospital Universitário de Alta Complexidade

Rana, Tatiana da Cunha; Cruz, Maria Emília Lucas F. da; Serafim, Marcela Pires;
Lunardi, Adriana Cláudia; Silva, Denise Alves da

Instituto Central do HCFMUSP — tatiana.rana@hc.fm.usp.br

Introdução: o projeto de acolhimento é definido como um dispositivo de humanização das práticas de saúde, através da disponibilidade da equipe para realizar um encontro que promova diálogo e compreensão aos usuários do SUS. **Objetivos:** Relatar a experiência inicial do projeto de acolhimento na unidade de internação cirúrgica; relatar o grau de satisfação dos participantes com o projeto. **Métodos:** Este estudo descritivo foi realizado numa enfermaria cirúrgica, de um hospital universitário de alta complexidade, entre outubro de 2013 e janeiro de 2014. Cinco profissionais da equipe de acolhimento e assistência (2 enfermeiras, 1 nutricionista, 1 assistente social e 1 fisioterapeuta) desenvolveram material visual didático-informativo para apresentação semanal, em local e horário pré-estabelecido, com duração de 40 minutos aos pacientes e acompanhantes internados nos últimos 6 dias. Após a apresentação, um questionário de satisfação auto-aplicado, estruturado, estilo Likert (6 respostas possíveis) sobre os tópicos: inteligibilidade da informação, adequação do local, interação e satisfação, e com uma questão aberta sobre sugestões, foram entregues e respondidos pelos participantes. a análise dos dados foi feita por frequência de respostas em cada item do questionário e pela análise qualitativa da questão aberta. **Resultados:** o material visual foi apresentado por 10 semanas pelos profissionais, com 99 participantes, sendo 82 pacientes e 17 acompanhantes. o conteúdo do material era referente: ao Projeto Acolher institucional e na unidade de internação, Sistema Único de Saúde, Características da unidade, Orientações gerais, Atuação da Enfermagem, Nutrição, Serviço Social e Fisioterapia na unidade. no momento final da apresentação os participantes eram estimulados a levantarem dúvidas e questionamentos. na avaliação de 69 (64%) participantes que responderam ao questionário: para 92% o profissional da equipe de acolhimento apresentou-se corretamente antes de iniciar a atividade, para 98,4% as informações foram ditas de forma fácil de entender, 96,8% sentiu-se à vontade para fazer perguntas durante o acolhimento, e para 100% as dúvidas foram esclarecidas. 76,2% acharam ótima a utilidade das informações que recebeu durante o acolhimento, 49,2% acharam ótima a sala em que aconteceu o acolhimento, 58,3% acharam ótimo o tempo de duração do acolhimento e 50% acharam ótimo no geral o acolhimento. na questão aberta, as palavras “ótimo” e “muito bom” apareceram em 61% das respostas. na análise dos questionários, a equipe observou que muitos pacientes utilizaram a questão aberta para se expressarem também em relação à internação e não somente a apresentação especificamente. **Conclusões:** Nossa experiência inicial mostra que os pacientes ficaram satisfeitos com a iniciativa da equipe, porém, alguns ajustes ainda precisam ser feitos para melhor alcance dos objetivos do Projeto Acolher.

Rana, Tatiana da Cunha; Cruz, Maria Emília Lucas F. da; Serafim, Marcela Pires; Lunardi, Adriana Cláudia; Silva, Denise Alves da. Acolhimento aos Pacientes Internados Num Hospital Universitário de Alta Complexidade. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10497