

IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

*Preparação para a cirurgia da criança, jovem /
família, enquanto Programa de Melhoria Contínua da
Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*

Luísa Bandola
Sandra Faleiro
Arminda Monteiro





Âmbito:

Consulta realizada pela enfermeira no contexto da Consulta de Anestesia, na Consulta Externa de Pediatria do Hospital de Dona Estefânia (CHLC, EPE).

Objetivos do Projeto:

- Promover a preparação da criança e família para a cirurgia;
- Validar com o utente as expectativas relativamente ao internamento e intervenção cirúrgica;
- Minimizar o impacto de experiências desagradáveis através de brincadeiras simbólicas;
- Estabelecer relação de confiança com o pessoal e o meio hospitalar;
- Avaliar a satisfação do utente com a consulta de Preparação para a cirurgia;
- Garantir a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem.



Descrição do Projeto:

A cirurgia e a hospitalização são momentos de ansiedade e stress para a criança/família, devido a diversos fatores geradores de tensão, nomeadamente: a separação do ambiente familiar, a quebra das rotinas, o contacto com inúmeras pessoas desconhecidas, a presença de equipamento assustador, a necessidade de realizar procedimentos invasivos que provocam desconforto e dor e a dificuldade de manter o controlo dos acontecimentos. Deste modo, **a consulta de preparação para a operação da criança e família**, tendo em consideração a idade, o desenvolvimento psicomotor, as reações emocionais e as experiências anteriores da criança, tem como finalidade dotá-los de mecanismos de adaptação de modo a favorecer o desenvolvimento de competências que permitam um maior controlo sobre a situação.

Este projeto existe desde 1994 na Consulta Externa de Pediatria do Hospital D. Estefânia, em articulação com a consulta de Anestesia, tendo sido progressivamente melhorado. A partir de 2003 conseguimos realizar a **Preparação dirigida às crianças /acompanhantes com utilização da metodologia da brincadeira lúdica e terapêutica, todos os dias e a todas as crianças**. Desde 2005, é realizada anualmente a **avaliação da Satisfação do utente** com esta atividade de Enfermagem. Em 2013 foi feita a **Proposta de Programa de Melhoria Contínua da Qualidade dos cuidados de Enfermagem** à luz dos Padrões de Qualidade dos cuidados de enfermagem especializados em saúde da criança e do Jovem (PQCEESCJ).

São utilizados um conjunto de procedimentos sistematizados, normalizados num Procedimento Sectorial, que facilitam a preparação do utente para o internamento e intervenção cirúrgica. A consulta é individual, e a partir dos 5 anos a preparação é dirigida à criança, com a participação dos pais. Utiliza-se **a metodologia do Brincar** (o lúdico/simbólico) como ferramenta para comunicar com a criança pois ela aprende a brincar! Recorremos à Leitura de histórias (“ O Diogo vai ser operado” e “A Anita no hospital”); à Visualização de fotos e vídeos (“A caminho da operação”); à Manipulação de Material hospitalar em tamanho real sobre os procedimentos que vai realizar (penso, sistema de soro, máscara, touca, compressa, etc.) ou material lúdico que simula o ambiente hospitalar; à Simulação ou Modelagem (a criança simula no boneco/modelo o que foi apresentado pela enfermeira durante a consulta) e à dramatização da situação e Jogo (Playmobil Bloco/Enfermaria) na criança mais velha possibilitando que de forma orientada a criança treine estratégias de confronto pela antecipação da situação real.



Reconhecendo a importância da avaliação da satisfação do utente em relação a esta prática clínica de Enfermagem, anualmente é feita a avaliação desta consulta, através da aplicação de um questionário de avaliação de satisfação do utente com a consulta de Preparação para a cirurgia. É utilizado o suporte informático e o suporte de papel (quando não é possível o informático). É dirigido a todos os utentes que recorrem pela 1ª vez à consulta de enfermagem de Preparação para a Cirurgia, entre Outubro e Dezembro (+/- 20 dias úteis/ano).

No tratamento estatístico dos resultados dos questionários utilizam-se medidas de tendência central para avaliar a satisfação dos utentes com a consulta de preparação para a cirurgia.

As dificuldades prendem-se com a obtenção de respostas. Existe um número diminuto de questionários respondidos relativamente ao número dos questionários entregues, tendo no entanto, este número aumentado desde que foi introduzido o suporte eletrónico.

Principais resultados obtidos no ano 2012:

Em 2012 foram realizadas 2263 consultas de Preparação para a Cirurgia: 1536 de 1ª vez e 727 de seguimento. Entre Outubro e Dezembro de 2012 foram distribuídos 98 questionários de Avaliação da Satisfação do utente e obtiveram-se 29% de respostas (28 respostas), das quais 18% (5) em papel e 82% (23) por Email. Ressaltam-se alguns resultados: O atendimento realizado pela enfermeira foi considerado Excelente por 68% dos utentes e Muito Bom por 32%. A informação dada pela enfermeira foi de encontro às suas necessidades, 89% dos utentes consideraram Muito e 11% Suficiente.

Da análise global dos resultados concluímos que a totalidade dos utentes revelam **satisfação** com a Consulta de Preparação para a Cirurgia.

Mas existem sempre janelas de oportunidade de melhoria, por isso propomos **Integrar** a Preparação para a Cirurgia da criança/jovem e família enquanto **Programa de Melhoria Contínua da Qualidade dos Cuidados de Enfermagem à luz dos PQCEESCJ da OE, transversal ao Departamento de Pediatria Cirúrgica.**



Esta proposta surge porque esta nossa atividade de enfermagem tem vindo a perseguir os mais elevados níveis de satisfação da criança/jovem/família e sempre na procura permanente da excelência do exercício profissional ao cuidar da criança/jovem e sua família. Assim, o Programa de Melhoria Contínua da Qualidade da *Preparação para a cirurgia* enquadra-se no enunciado descritivo **Satisfação da criança/jovem e família** dos Padrões de Qualidade dos cuidados especializados em Enfermagem de saúde da Criança e do Jovem.

Consideramos que temos os **requisitos** para que a Proposta de Programa de Melhoria Contínua da Qualidade da *Preparação para a cirurgia* se torne uma realidade:

- ✓ **Dimensão Estudada**
- ✓ **Unidades de Estudo**
- ✓ **Tipo de dados / Indicadores para Avaliação**
- ✓ **Recursos**
- ✓ **Fonte de dados**
- ✓ **Tipo de avaliação**

Com o Empenho de Todos acreditamos ser possível atingir as Metas de que a **Preparação para a Cirurgia** possa continuar a desenvolver-se como uma intervenção **AUTÓNOMA** dos **ENFERMEIROS** e que a Proposta de Programa de Melhoria Contínua da Qualidade dos Cuidados de Enfermagem se torne uma **REALIDADE**.