

# IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

11 E 12 OUTUBRO

*Auditório do Complexo Escolar da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESEL/ESTeSL)*



Mesa do Colégio da Especialidade de Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica

 HOSPITAL DA LUZ

ESPÍRITO SANTO SAÚDE

## Telefonema de Acompanhamento Pós-alta à Criança e Família

“A Luz Acompanha-te!”

**Autores:**

Ana Margarida Fonseca Moreira

Dália Caeiro

Isabel Rodrigues Gonçalves

# IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

## 11 E 12 OUTUBRO

Auditório do Complexo Escolar da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESEL/ESTeSL)



Mesa do Colégio da Especialidade de Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica

 HOSPITAL DA LUZ

ESPÍRITO SANTO SAÚDE

- A hospitalização de uma criança representa desafios únicos, quer para a criança, quer para os pais e família. Por outro lado, a nova filosofia de cuidados pediátricos, defende cada vez mais, períodos de hospitalização reduzidos, e enfatiza os benefícios da transferência dos cuidados para o domicílio, o que resulta na alta hospitalar numa fase de recuperação intermédia, ainda com necessidade de cuidados e vigilância.
- Em Portugal, a Comissão Nacional de Saúde da Criança e do Adolescente (2009), seguindo a mesma linha de pensamento, define como objetivo de um Serviço de Pediatria “prestar cuidados hospitalares eficientes, seguros e apropriados à criança e adolescente, por profissionais qualificados, num espaço amigo da criança, do adolescente e da família, privilegiando o atendimento em ambulatório” (p.35), defendendo que “o internamento das crianças com situações agudas e urgentes deve ser o mais curto possível e com continuidade de cuidados em Hospital de Dia ou no domicílio” (p.76).
- Como consequência, verifica-se, assim, a diminuição do tempo disponível para a preparação da alta, o que pode aumentar o risco de complicações e readmissões hospitalares.
- A participação parental nos cuidados à criança, durante a hospitalização, numa filosofia de parceria efetiva, favorece a preparação para a alta, a segurança e confiança dos pais na prestação de cuidados no domicílio. No entanto, muitas dúvidas podem surgir, já em casa, sem a presença e o suporte contínuo do enfermeiro, pelo que qualquer intervenção que favoreça uma transição saudável e eficaz estará inscrita numa prática de cuidados de qualidade, que conduzirá à satisfação e ao reconhecimento profissional.
- A transição da criança e família da situação de hospitalização para o domicílio implica, de facto, que estes tenham uma participação ativa nos cuidados, para a qual necessitam de informação e apoio, pois exige a aquisição de conhecimentos e competências que possibilitem enfrentar e resolver os problemas do dia-a-dia. Mas, se esta orientação e suporte é essencial, no que se refere à preparação para a alta, a sua continuidade durante o período de transição é, igualmente, fundamental.

# IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

## 11 E 12 OUTUBRO

Auditório do Complexo Escolar da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESEL/ESTeSL)



Mesa do Colégio da Especialidade de Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica

 HOSPITAL DA LUZ  
ESPÍRITO SANTO SAÚDE

- De facto, a Parentalidade surge como foco integrante do Resumo Mínimo de Dados e Core de Indicadores de Enfermagem constituindo, de acordo com a Ordem dos Enfermeiros, um dos focos sensíveis aos cuidados de enfermagem.
- É neste contexto que surge o presente projeto, numa perspectiva e desejo de melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados no Internamento de Pediatria, do Hospital da Luz, S.A., enquadrando-se no Programa de Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem da Ordem dos Enfermeiros. Assim, tendo em conta os enunciados descritivos do Regulamento dos Padrões de Qualidade dos Cuidados Especializados em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem, este projeto está relacionado com: a Satisfação da Criança/Jovem; a Promoção da Saúde; a Prevenção de Complicações; o Bem-estar e o Autocuidado; e a Adaptação às Condições de Saúde.
- O telefonema de enfermagem de acompanhamento pós-alta surge, de acordo com a evidência científica, como um instrumento útil para dar resposta à problemática identificada, de uma forma eficaz, simples e pouco dispendiosa, permitindo fazer a ligação entre o serviço de internamento e o domicílio.
- Este é mesmo um recurso recomendado pela Comissão Nacional de Saúde da Criança e do Adolescente (2009, p.55) que defende que “os Serviços de Pediatria deverão promover a incorporação da Telemedicina na sua actividade sempre que tal permita melhorar a oferta e a qualidade dos cuidados de saúde prestados e a formação dos seus profissionais”.
- Este projeto foi construído com o objetivo de promover a melhoria contínua dos cuidados de enfermagem prestados à criança e família, no internamento de pediatria, numa perspectiva que permita:
  - avaliar e acompanhar os cuidados prestados à criança, no domicílio, após alta clínica;
  - prevenir e detetar precocemente recidivas e/ou complicações pós-alta;
  - orientar para cuidados a ter em futuras situações semelhantes;
  - avaliar os cuidados de enfermagem prestados à criança e família, durante o internamento;
  - avaliar e promover a satisfação parental relativamente ao atendimento no Internamento de Pediatria;
  - contribuir para a fidelização da criança e família.

# IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

## 11 E 12 OUTUBRO

Auditório do Complexo Escolar da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESEL/ESTeSL)



Mesa do Colégio da Especialidade de Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica

 **HOSPITAL DA LUZ**  
ESPÍRITO SANTO SAÚDE

- Considera-se que este projeto se enquadra na ambição assumida pelo Hospital da Luz, que tem como visão “*Ser um operador de referência na prestação de cuidados de saúde, pela prática de uma medicina de excelência e inovação*”.
- A nossa ambição resultou na implementação de um telefonema de acompanhamento pós-alta à criança e família no Internamento de Pediatria do Hospital da Luz, como estratégia para dar resposta à problemática de partida, que favorecerá a reflexão sobre a prática e a consequente melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem prestados no Internamento de Pediatria, contribuindo significativamente para a satisfação dos clientes.
- Os telefonemas têm por base um guião de entrevista orientador do contacto telefónico, com o objetivo de nortear e uniformizar os contactos. Este documento é apenas orientador da condução do telefonema e instrumento de registo. O mesmo inclui itens relacionados com a avaliação da criança, os cuidados prestados, e dúvidas sobre os mesmos, bem como a satisfação sobre os cuidados de enfermagem prestados durante o internamento.
- Os contactos telefónicos são efetuados consoante o preenchimento da ficha de contacto construída para ser preenchida no momento da alta da criança e após o consentimento informado dos pais sobre o projeto, onde deverão constar os dados necessários para a realização dos telefonemas de forma mais correta e personalizada. Esta ficha permite, ainda, o acesso ao processo clínico informatizado da criança no momento do telefonema. Aguarda-se neste momento a introdução destes instrumentos no aplicativo informático do hospital.
- O contacto é efetuado preferencialmente pelo enfermeiro especialista em enfermagem de saúde Infantil e Pediatria, ou por outro enfermeiro da equipa, sempre que a relação preferencial estabelecida durante o internamento o justifique.
- Estão abrangidas pelo projeto todas as crianças cujo internamento seja responsabilidade da Equipa Médica Pediátrica (médica e/ou cirúrgica), com alta para o domicílio, cujos pais tenham possibilidade de contacto telefónico e deem consentimento prévio para tal.
- Os telefonemas são efetuados todos os dias úteis, das 10 às 20h, a partir do dia seguinte ao da alta, o mais precocemente possível.

# IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

## 11 E 12 OUTUBRO

Auditório do Complexo Escolar da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESEL/ESTeSL)



Mesa do Colégio da Especialidade de Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica

 **HOSPITAL DA LUZ**  
ESPÍRITO SANTO SAÚDE

- Através deste projeto, o triunfo e a satisfação pessoal enquanto enfermeiros existe, como reflexo do bem-estar e satisfação que podem ser proporcionados, constituindo um projeto exequível, que se considera ir de encontro às expectativas e necessidades dos clientes e que traz sem dúvida ganhos em saúde para as crianças e pais que nos procuram.
- No entanto, vivenciaram-se alguns constrangimentos relacionados com: a incapacidade de realizar os telefonemas de acompanhamento pós-alta, dada a prioridade na execução de cuidados diretos aos clientes internados; as oscilações no número de internamentos de Pediatria; e a demora na resposta relativamente à introdução dos instrumentos de registo do telefonema no aplicativo informático. Relativamente aos primeiros pontos, estes foram solucionados a partir do momento em que o enfermeiro especialista em SIP autor do Projeto passou a efetuar um horário rotativo diurno, que permitiu uma melhor monitorização e manutenção do projeto.
- Foi dado conhecimento do presente Projeto à Ordem dos Enfermeiros, nomeadamente aos Gestores do Programa de Padrões da Qualidade dos Cuidados de Enfermagem em Julho de 2012.
- O projeto iniciou-se de forma efetiva no dia 1 de Janeiro de 2013, apresentando resultados muito satisfatórios relativamente ao primeiro semestre de implementação do mesmo.
- A população compreendeu crianças maioritariamente do sexo masculino (55,9%), com faixa etária predominante dos 0 aos 3 anos, internadas na sua maioria na enfermaria (73,53%). Os motivos de internamento mais frequentes foram as patologias do foro respiratório e gastrointestinal, seguidas da cirurgia geral.
- Relativamente aos indicadores de processo, verificou-se uma taxa de preenchimento de fichas de contacto, no momento da alta, de 86,8%, tendo sido realizados 100% dos contactos telefónicos, com uma demora média de contacto de 1,8 dias (entre 1 e 8). Destes foram atendidos cerca de 80,9%.
- Relativamente aos indicadores de resultado verificou-se uma taxa de crianças com recidiva de sintomatologia no domicílio de 15,2%, com um caso de reinternamento hospitalar.

# IV ENCONTRO DE BENCHMARKING

11 E 12 OUTUBRO

Auditório do Complexo Escolar da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa (ESEL/ESTeSL)



Mesa do Colégio da Especialidade de Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica

 **HOSPITAL DA LUZ**  
ESPÍRITO SANTO SAÚDE

- Ao longo deste primeiro semestre de implementação do projeto, salienta-se a boa receptividade pela equipa de enfermagem ao mesmo, no entanto ambicionamos melhorar a taxa de preenchimento das fichas de contacto. Verifica-se ainda, uma sensibilização da equipa de enfermagem para a necessidade de uma correta preparação para a alta, destacando o número reduzido de casos com existência de dúvidas (9,8%) e/ou dificuldades (0,6%) na manutenção dos cuidados à criança em casa, bem como os esforços da equipa de enfermagem para melhorar os procedimentos de atuação através da revisão da Nota de Alta/Transferência de Enfermagem e da elaboração de novos projetos complementares (ex.: preparação pré-operatória e avaliação e controlo da dor).
- Congratulamo-nos ainda pelo elevado grau de satisfação dos pais, com os Cuidados de Enfermagem prestados no Internamento de Pediatria, que demonstram gratidão pela iniciativa e disponibilidade, sentindo que este projeto constitui um reforço do elo de ligação e confiança entre os pais e o serviço.