

Título: ACOLHIMENTO DE FAMILIAR DE PACIENTES NO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DO HCPA POR ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM

Coordenação: Lurdes Busin

Autores: Yan Dias, Vanessa Ozório, Alex Antonio Dumann da Cunha, Nathália Duarte Bard

Resumo Expandido

O presente projeto objetiva capacitar acadêmicos do Curso de Enfermagem da Escola de Enfermagem da UFRGS para o acolhimento de familiares na Unidade Vascular e Unidade Intermediária do Serviço de Enfermagem em Emergência.

Reconhecendo os benefícios que a permanência do familiar proporciona ao tratamento dos pacientes, delineou-se este projeto, no intuito de melhorar este processo na UV e UI do Serviço de Emergência (SE) do HCPA, organizando a comunicação entre equipe e família, pela disponibilidade de alunos facilitadores do processo de acompanhante. Pensando no problema da superpopulação, frente suas demandas, entende-se que a atuação do acadêmico trará melhora da comunicação no que tange a análise de liberação de visitas, orientação individualizada, organização do fluxo de familiares e diminuição da permanência destes nas unidades; permitindo ao familiar a opção de visita em horários mais amplos e flexíveis, evitando aglomeração de visita em apenas no horário de visita da rotina institucional.

Assim como a redução do fluxo de familiares no mesmo horário de visita, pois o atendimento individualizado permitirá a entrada de visitantes em horários diversos ao longo do dia, evitando uma concentração de pessoas no mesmo local e no mesmo espaço de tempo. Além disso, a flexibilidade de horário de visitas, proporcionada pela atuação do acadêmico, favorecerá a agilização de alta dos pacientes internados, porque a melhora da comunicação entre a equipe e o familiar permitirá que os familiares se organizem para levar o paciente para o domicílio tão logo este seja liberado.

Para isso, serão capacitados alunos de enfermagem, visando qualificar o atendimento dos familiares do paciente na UV e UI do Serviço de Emergência do HCPA, reduzir a ansiedade de paciente/família por meio de permanência e apoio de familiares, melhorar a comunicação entre equipe, paciente e família e educar os familiares quanto ao processo de trabalho da equipe multidisciplinar.

Trata-se de um projeto de extensão universitária, cuja origem é a Escola de Enfermagem da UFRGS que será desenvolvido em duas etapas, na primeira etapa serão selecionados dez alunos de graduação, a partir do quarto semestre do curso de enfermagem, permanecendo um aluno por

turno/semana. A semana será dividida em cinco turnos, de segunda a sexta-feira, das 17 às 20 horas. A escolha deste semestre se deve ao fato, de os alunos iniciarem a prática hospitalar.

A inscrição dos alunos será anual, quando do oferecimento do curso. A previsão é de quatro edições anuais do curso no período de 2014/2-2018/1, podendo ser reeditado posteriormente. Os alunos serão submetidos a uma capacitação de 15 horas, a cada edição anual do curso, sendo contemplado os seguintes tópicos: Organização e funcionamento do SE, Área física do SE, Protocolos assistenciais, Organização de visitantes por cartões, ainda Relações interpessoais e gestão de conflitos. Esta capacitação será realizada pela professora proponente no início de cada curso, que será oferecido anualmente. A equipe executora será composta pelo professor proponente da ação e dois enfermeiros chefes do Serviço de Enfermagem em Emergência, a este cabe a supervisão direta dos acadêmicos no acolhimento diário dos familiares, sendo 2^a,3^a,4^a e5^a feiras feita pelo prof proponente totalizando 12hs, e,nas 6^a feiras os enf chefes farão a supervisão dos acadêmicos totalizando 06hs ,e caberá 03hs a cada enf chefe.

Na segunda etapa, os alunos ficarão alocados na recepção do SE sob a supervisão de um professor/enfermeiro, terão como função principal o atendimento inicial do familiar, conferência das necessidades dos pacientes em atendimento/internados junto à equipe assistencial, reavaliação e ou troca do cartão fornecido ao familiar, acompanhamento e orientação do familiar até a beira do leito, resolutividade das dúvidas dos familiares, mediante discussão de caso com professor e ou enfermeiro responsável pelo cuidado do paciente, ainda fazer contato com familiares na internação do paciente ou mediante solicitação da equipe ou do próprio, conforme distribuição de carga horária. Reduzindo a demanda de atividades hoje executadas pela equipe assistencial do serviço

Será fornecido o certificado de extensão aos alunos que atingirem 85% de frequência nas atividades teórico-práticas. Também será realizada avaliação continuada do aluno durante o desenvolvimento da atividade, garantindo o cumprimento das orientações dadas no bloco teórico. Ao término de cada curso, o grupo de extensionistas se reunirá para uma avaliação geral das atividades desenvolvidas, tendo como finalidade propor melhorias para os cursos posteriores.

A ação será realizada nos horários de visitas de familiares, das 17 às 20 horas, totalizando três horas diárias, em um total de 15 horas semanais de acolhimento realizado pela equipe executora e acadêmicos extensionistas

Os indicadores de avaliação, além da pesquisa de opinião do paciente realizada institucionalmente, será considerado o percentual de queixas, de familiares, no serviço de Ouvidoria. Após cada ano de desenvolvimento do projeto serão avaliados os indicadores para medir o impacto da ação, listados abaixo:

- Resultado da pesquisa de opinião do HCPA em 80% de ótimo/muito bom no Serviço de Emergência;- Redução do índice de queixas de familiares junto à ouvidoria do HCPA para 30%.