

RELATO DE EXPERIÊNCIA: CAPACITANDO AS LACUNAS EXISTENTES NO SERVIÇO DE ENFERMAGEM HOSPITALAR BUSCANDO A MELHORIA CONTINUA NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

Taynara T. de M. Nascimento^{1*}, Lilianny M. S. Carvalho², Liliane da C. C. Ribeiro³, Mariana R. L. Simoes³, Taysa S. Ferreira⁴, Maristela O. Lara³, Mariana de J. Silva¹, Lívia M. G. Fernandes¹, Heloísa H. Barroso³, Paulo H. da C. Ferreira³

¹UFVJM, Discente de Graduação em Enfermagem, Diamantina, Minas Gerais, Brasil, 39100-000

²PMD, Secretária de Saúde, Diamantina, Minas Gerais, Brasil, 39100-000 UFVJM

³UFVJM, Docente do Departamento de Enfermagem, Diamantina, Minas Gerais, Brasil, 39100-000

⁴PMD, Enfermeira da Estratégia Saúde da Família, Diamantina, Minas Gerais, Brasil, 39100-000

*e-mail: taynara.medeiros@ufvjm.edu.br

Uma assistência à saúde de qualidade é direito de todo cidadão e os serviços de saúde devem oferecer uma atenção que seja efetiva, eficiente, segura e com a satisfação do paciente em todo o processo. O termo satisfação refere à visão de um indivíduo sobre a aquisição ou não de algo almejado, a percepção é instigada por valores individuais. Tal projeto possui um impacto assistencial uma vez que refletirá preenchendo ou corrigindo estas lacunas que foram trazidas em uma pesquisa e buscar fortalecer os pontos fortes e as fragilidades no âmbito educacional, confiança e profissional relacionada a assistência de enfermagem trazendo uma oportunidade factível de melhoria e fortalecimento dos serviços prestados pela equipe de enfermagem. O trabalho tem como objetivo geral: Realizar ações de extensão que visam capacitar auxiliares, técnicos e enfermeiros de uma instituição que é referência em média e alta complexidade para a região ampliada de saúde do Jequitinhonha. Os dados foram levantados por meio de uma pesquisa intitulada: “Avaliação do cliente externo de um hospital de médio porte relacionado à três domínios de satisfação: profissional, educacional e confiança”, realizada entre os meses de janeiro e junho de 2022 por meio da aplicação do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). As capacitações são organizadas em módulos mensais de capacitação. Estes se fundamentarão na utilização de metodologias participativas com foco em fazer os profissionais da enfermagem se interagirem e trocarem conhecimentos, vivências, facilitadores e desafios frente a temática de cada mês. No primeiro semestre de 2024 foram realizadas as seguintes capacitações: Comunicação não violenta, Axiomas básicos da comunicação, Elementos que influenciam a comunicação e Linguagem não verbal. Durante as capacitações há uma média de 30 participantes, sendo que cada tema é ofertado em um mês em dois momentos buscando atender a demanda da escala de serviço de 12x36h. Com o desenvolvimento desta ação de extensão na área de educação em saúde, disseminando o conhecimento adquirido por meio da junção do ensino e do serviço, almejamos potencializar os pontos fortes e proporcionar reflexões que levem a melhoria das fragilidades da equipe de enfermagem na visão dos clientes externos, proporcionando assim o retorno a população da melhoria da assistência de enfermagem ofertada. Além disso, a execução deste projeto contribuirá para a formação acadêmica do aluno e com a integração da UFVJM com os serviços de saúde.

Palavras Chave: ação de extensão, relato de experiência, Enfermagem, qualidade;

Agradecimentos: Agradecemos à Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM) através da Pró Reitoria de Extensão e Cultura (Proex/UFVJM) pela bolsa concedida através do Edital PROEXC 01/2024.