

## A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE EM RELAÇÃO A EQUIPE DE ENFERMAGEM EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Helen Daurizio Ricardo<sup>1</sup>, Elen Cristina da Silva Amorim<sup>2</sup>, Elisana Agatha Iakmiu Camargo Cabulon<sup>3</sup>, Larissa Gutierrez de Carvalho Silva<sup>4</sup>, Maria do Carmo Haddad<sup>5</sup>

Universidade Estadual de Londrina (UEL). Londrina, Paraná, Brasil. E-mail: helen.daurizio@uel.br

**Introdução:** Atualmente os serviços de saúde buscam alcançar padrões de excelência cada vez maiores. A gestão de enfermagem deve dedicar-se na mensuração de indicadores de qualidade relacionados a experiência vivenciada pelo indivíduo internado e seu familiar tendo em mente que esta equipe presta cuidados diretos, ininterruptos e está em constante interação também com os familiares. **Objetivo:** Avaliar a experiência do paciente em relação a equipe de enfermagem em um hospital universitário. **Metodologia:** Trata-se de um estudo quantitativo, transversal e descritivo, realizado em um hospital universitário público e terciário localizado na região norte do Paraná. Os dados foram coletados por estagiários da Assessoria de Controle de Qualidade e Assistência de Enfermagem (ACQAE), entre os meses de janeiro e março de 2023, em setores que compõem a divisão de internamento da instituição. A coleta de dados foi feita por meio de questionário estruturado, contendo perguntas referentes à experiência do paciente internado em relação a assistência da equipe de enfermagem. **Resultados:** Foram avaliados 219 pacientes. Dentre estes, 95,9% afirmaram ter sido tratados respeitosamente pela equipe de enfermagem, 91,3% disseram que a equipe conversa de forma atenciosa, 92,7% confirmaram que são chamados pelo seu nome, 78,1% avaliaram que a equipe de enfermagem se apresenta adequadamente, 75,3% afirmaram que a equipe explica sobre procedimentos, exames ou tratamentos e 63,9% indicaram que são atendidos imediatamente durante o dia quando precisam da equipe de enfermagem para ir ao banheiro e/ou quando sentem dor. **Conclusão:** O paciente tem experimentado uma assistência de enfermagem respeitosa e atenciosa, assegurando que o mesmo seja confortado e amparado ao longo de todo o processo de tratamento no serviço de saúde. Os resultados possibilitaram a identificação de oportunidades de melhoria dos profissionais principalmente relacionadas a sua apresentação, explicação sobre os procedimentos e também ao atendimento de forma mais ágil às necessidades do paciente. A avaliação da experiência do paciente permitiu evidenciar a qualidade e pontos a serem ajustados na assistência de enfermagem, sendo um instrumento de gestão do cuidado para nortear ações estratégicas de melhoria dos processos de trabalho.

**Palavras Chaves:** Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Gestão em Saúde.