

EP-003 - EXCELÊNCIA DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM NUM CENTRO DE GASTRO

Ana Susana Teixeira<sup>1</sup>; Marta Bilro<sup>1</sup>; María Del Pilar Lopez<sup>1</sup>

1 - Clínica CUF Almada

## INTRODUÇÃO

Segundo a Ordem dos Enfermeiros (2005), a satisfação dos utentes quanto aos cuidados de enfermagem constitui um importante e legítimo indicador da qualidade dos cuidados prestados.

## OBJECTIVOS

No pré exame é a melhoria da qualidade dos cuidados prestados aos clientes submetidos a exames endoscópicos e proporcionar uma melhoria no cumprimento dos pré- requisitos inerentes à realização do exame (preparação intestinal e assiduidade do cliente).

No pós exame percebermos se existiram complicações e qual o grau de satisfação dos clientes durante todo o processo.

## MATERIAL

Implementação do telefonema pré exame iniciou em Maio 2017 abrangendo todos os clientes que realizaram exames endoscópicos. Para a realização deste telefonema utilizamos como guia um questionário.

Em 2018 iniciamos o telefonema pós exame, este é realizado ao fim de 24 horas a todos os clientes que foram submetidos a exame endoscópico. Aplicamos um questionário estruturado onde é focado os prováveis sintomas que possam ser indicadores de complicações, assim como, satisfação do cliente.

## SUMÁRIO DOS RESULTADOS

Foram realizados 1881 telefonemas pré exame entre o ano de 2017 e 2018, tendo sido realizados 2432 exames em 1898 clientes. Sendo 1138 colonoscopias totais tendo havido necessidade de remarcação 21 clientes.

Relativamente ao telefonema pós exame que iniciamos em 2018, realizamos 1289 contactos, sendo que nos atenderam 933, e destes só 15 manifestaram complicações pós exame (a mais frequente foi a dor abdominal). No total a satisfação do cliente foi cerca de 82.2 % (clientes muito satisfeitos) e 17.8% (clientes satisfeitos).

Com estes dados queremos demonstrar que o planeamento e acompanhamento são importantes nos cuidados de enfermagem. Reflectindo-se na preparação intestinal ideal, diminuindo o número de exames não conclusivos, o que poderá implicar a realização de novo exame, bem como, o despiste de complicações pós exame e avaliação da satisfação do cliente que recorre ao Centro de Gastro.