

CL-001 - PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUA DA QUALIDADE- CLIENTE SUBMETIDO A COLONOSCOPIA COM ANESTESIA

Ana Carvalho¹; Carina Oliveira¹; Ana Freire¹; Natália Gonçalves¹; Sónia Barros¹; Lurdes Moreira¹; Adriana Brandão¹; Sara Peixoto¹; Inês Cunha¹; Catarina Fraga¹; Susana Ferreira¹; Susana Pedregal¹

1 - Centro Hospitalar de São João

Introdução e Objetivos

A deteção e o diagnóstico precoce de lesões do cólon através da colonoscopia pode levar à diminuição da incidência do cancro do intestino. A sedação e analgesia é uma componente integrante na colonoscopia.

No nosso quotidiano profissional deparamo-nos diariamente com vários clientes que, apresentam várias inconformidades, aquando da realização de colonoscopia. Isto traduz-se numa preocupação de toda a equipa de saúde, por ser necessário efetuar o exame noutro momento, acrescendo o facto de existirem listas de espera para a realização do mesmo.

Objectivos:

Reduzir o número de inconformidades verificadas no momento da realização da chamada;

Abranger a consulta de Enfermagem aos clientes que vão ser submetidos à colonoscopia com anestesia;

Avaliar a satisfação dos clientes a quem foi efetuada a consulta de Enfermagem;

Avaliar o cumprimento dos requisitos necessários para a realização de colonoscopia com anestesia;

Rentabilizar os agendamentos dos procedimentos da colonoscopia com anestesia.

Material

Foi realizado um programa de melhoria continua da qualidade (PMCQ), prospectivo.

Amostra: 263 clientes que vão realizar colonoscopia com anestesia.

Sumário dos Resultados

A 73% dos clientes foi realizada a consulta telefónica. 76% apresentava pelo menos 1 inconformidade no momento da chamada.

Em 45 chamadas efetuadas foi necessário remarcação de procedimento.

Foram aplicados 187 questionários para a avaliação da Satisfação do cliente em relação à informação prestada pelos enfermeiros sobre os cuidados para a realização de colonoscopia com anestesia. . 98 % achou pertinente o contato. 54 % ficaram muito satisfeitos.

57% dos enfermeiros receberam formação sobre o procedimento operativo.

99% dos clientes não apresentaram nenhuma inconformidade no dia da a realização do exame.

Conclusões

A implementação deste programa teve consequências para o cliente (económicos, físicos, psicológicos e sociais), para a instituição (económicos , diminuição das listas de espera, diminuição dos dias de internamento), para os enfermeiros envolvidos no programa (motivação, realização profissional) e consequentemente para o Serviço Nacional de Saúde.