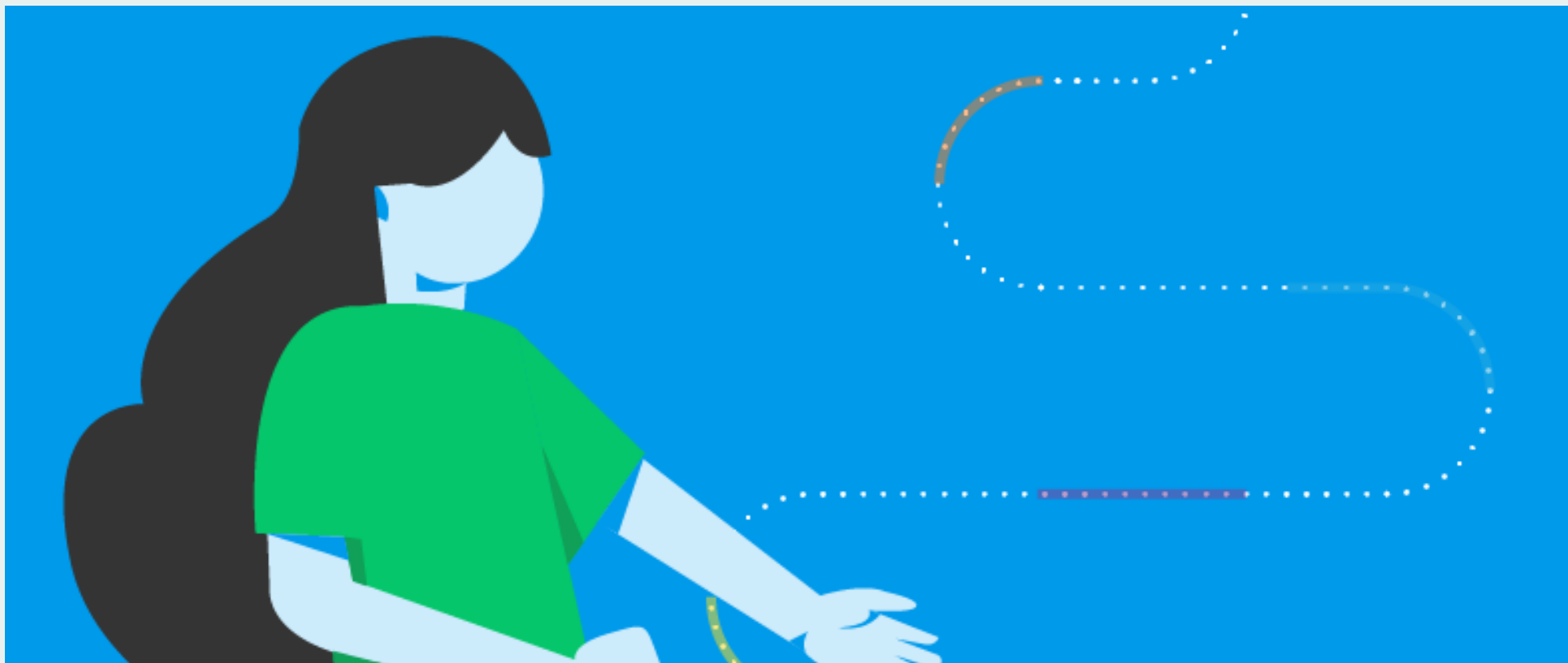


PESQUISA DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE AO FINAL DO TRATAMENTO



OBJETIVO

Entender a qualidade dos serviços prestados do ponto de vista do próprio paciente, permitindo identificar pontos fortes e áreas de melhoria nos cuidados de saúde, promovendo um atendimento mais centrado na pessoa, oferecendo um serviço mais eficaz, humanizado e acessível, visando a **melhoria da qualidade, satisfação dos clientes/pacientes, segurança do paciente, engajamento e aumento da confiança na Instituição.**

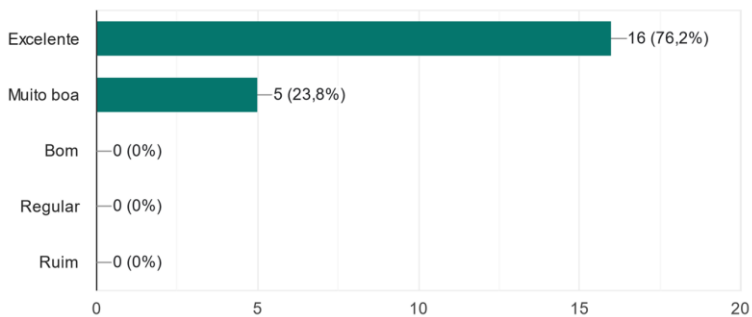
Universo Pesquisado

Item	Carimbo de data/hora	NOME (Não Obrigatório):	PRONTUÁRIO:	PROTOCOLO:	DATA DO ÚLTIMO CICLO:
1	30/03/2023	Etelvina Marques Rosa Silva	389179	HERCEPTIN/TRASTUZUMABE	30/03/2023
2	06/04/2023	CELSON GONÇALVES BENJAMIN	389427	FOLFOX + AVASTIN	04/04/2023
3	26/04/2023	Katiane Braz de Carvalho	389621	AC + KEYTRUDA	26/04/2023
4	11/05/2023	Acacia Alves da Silva	389739	AC + KEYTRUDA	10/05/2023
5	17/05/2023	Jose Augusto Costa	233	XELOX	16/05/2023
6	11/08/2023	Maria Isabel Borges Camelo	389765	FOLFOX	07/08/2023
7	09/10/2023	Rui Barbosa Sousa Costa	389953	FOLFOX	25/09/2023
8	09/10/2023	Maria Nilva Carlos	386381	OPDIVO	20/09/2023
9	07/12/2023	Alessandro Diniz Linhares	390013	FOLFOX	28/11/2023
10	28/12/2023	Alberto de Castro	389901	FOLFOX	18/12/2023
11	01/02/2024	Claudia Reis	390132	Herceptin + Perjeta	30/01/2024
12	01/02/2024	Warley Junior	390145	Xelox + Vectibix	24/01/2024
13	08/02/2024	Lilian Valquiria Silva Barbosa	390203	TC	06/02/2024
14	02/05/2024	Marie Stephanie Dorothee Jeanne Proffit Correia	383058	Docetaxel + Ciclofosfamida	30/04/2024
15	02/05/2024	Maria Aparecida Silvestre Santos	390403	FOLFOX	02/05/2024
16	13/06/2024	Iza Mara Soares Campos	390346	FOLFOX + ERBITUX	10/06/2024
17	13/06/2024	JOSE EDUARDO CAMILO	1684	CISPLATINA	06/05/2024
18	12/08/2024	Antonio Carlos de Moura	390416	FOLFOX	08/07/2024
19	12/08/2024	Celso Dias da Silva	390932	Taxol + Carboplatina	30/07/2024
20	12/08/2024	José Eduardo Ribeiro Camilo	1684	Cisplatina	06/05/2024
21	12/08/2024	Iza Mara Soares Campos	390346	Folfox + Erbitux	10/06/2024

Questões abordadas

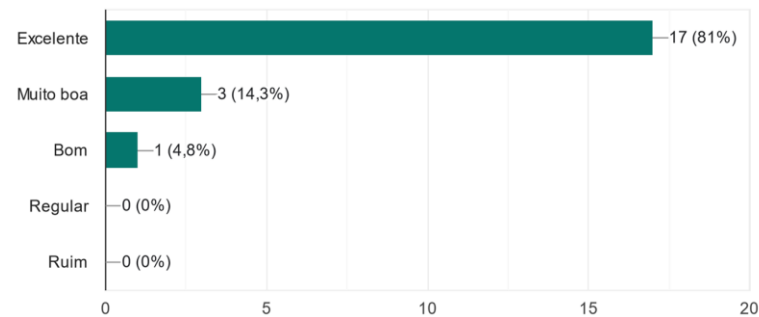
Qual é seu nível de satisfação em relação à comunicação da equipe Enfermagem?

21 respostas



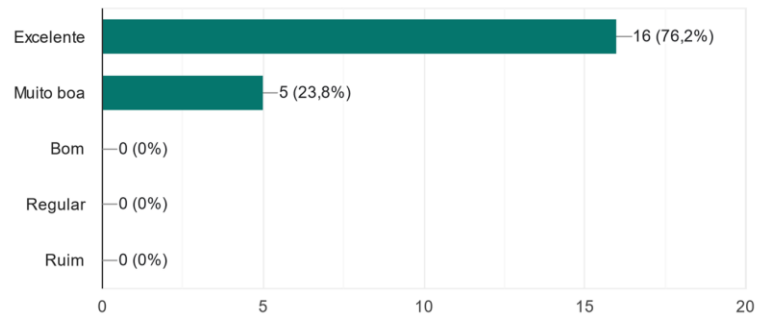
Qual é seu nível de satisfação em relação à comunicação com o seu médico assistente?

21 respostas



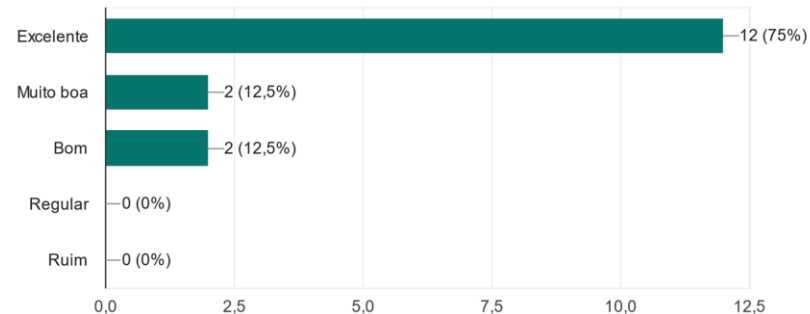
Qual é seu nível de satisfação em relação às orientações recebidas pela equipe de Enfermagem?

21 respostas



Qual é seu nível de satisfação em relação às orientações recebidas pelo seu médico assistente?

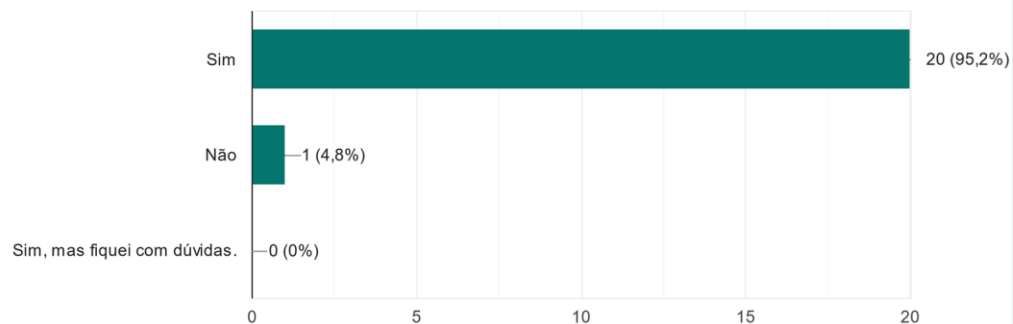
16 respostas



Questões abordadas

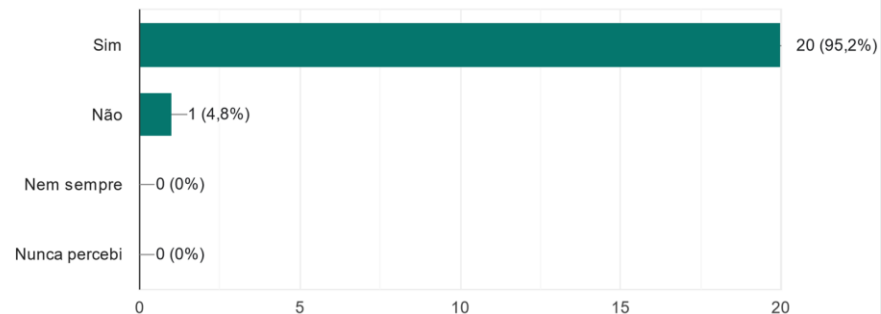
Você foi orientado (a) pelo seu médico sobre as próximas condutas a serem adotadas em relação ao seu tratamento?

21 respostas



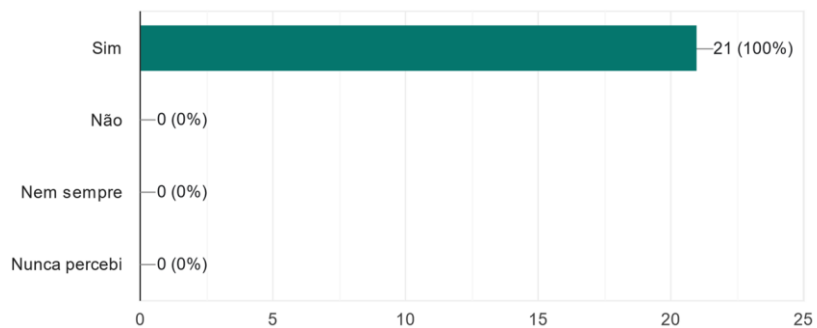
Você percebeu que a Equipe de Enfermagem realizou a higienização das mãos antes de prestar seus atendimentos:

21 respostas



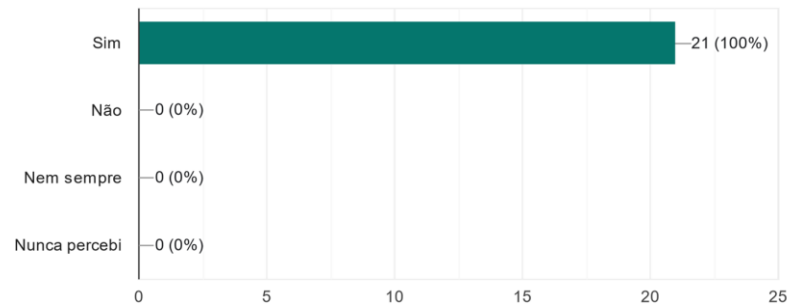
Suas medicações estavam devidamente identificadas?

21 respostas



Você sempre foi orientado(a) antes de qualquer procedimento (Sinais vitais, punção venosa, instalação de medicamentos, etc...)

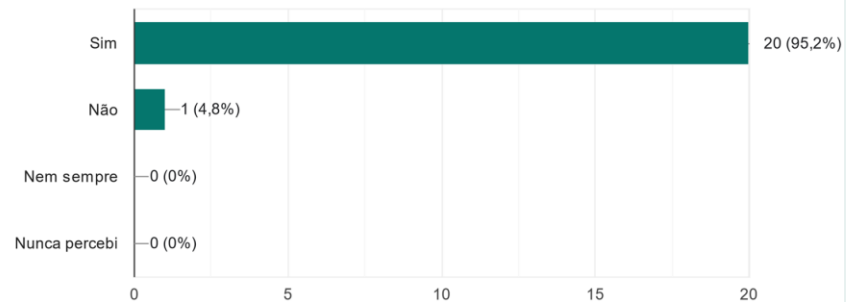
21 respostas



Questões abordadas

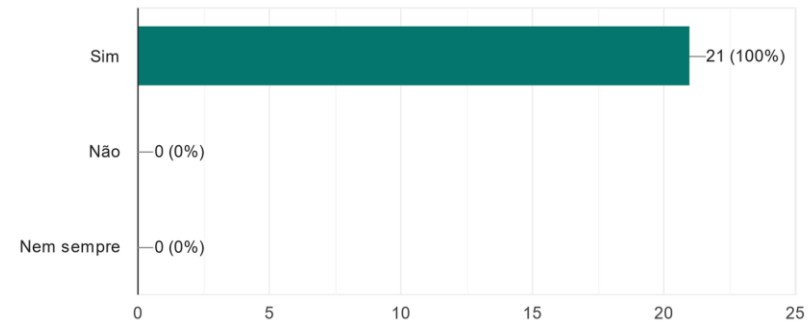
Quando da necessidade de ausência do profissional que estava lhe atendendo, o mesmo informou que os cuidados ficariam com outro profissional?

21 respostas



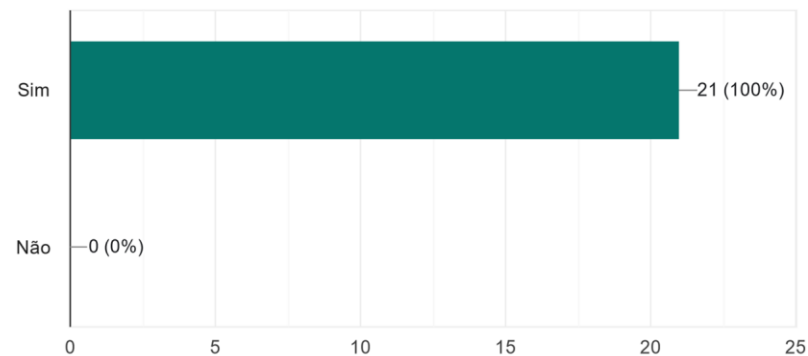
Você se sente SEGURO (A) com a assistência prestada pelos profissionais do CEO:

21 respostas



Você indicaria o CEO a um amigo, conhecido ou familiar?

21 respostas



Conclusão

Embora as respostas majoritariamente positivas sejam um indicativo de sucesso, temos a ciência que é fundamental não se basear apenas nos aspectos globais, mas sim nas nuances que podem estar presentes em cada experiência individual.

A satisfação ao final do tratamento é um importante marcador, mas sabemos que ela deve ser contextualizada com as expectativas do paciente, os desafios enfrentados ao longo do tratamento e as percepções a longo prazo sobre a qualidade de vida.

Pontos Positivos:

Sentimento de segurança: O fato de os pacientes se sentirem seguros durante o tratamento é um indicador altamente positivo, pois a confiança no ambiente clínico é fundamental para a qualidade do cuidado e para a satisfação do paciente.

Promoção da clínica: O elevado número de pacientes que recomendariam a clínica a amigos ou parentes reflete uma excelente reputação e um alto nível de satisfação. Esse tipo de feedback também contribui para o crescimento orgânico da clínica, através de recomendações boca a boca.

Cobertura do questionário: A abordagem do questionário, que inclui tópicos sobre comunicação com o médico e a equipe de enfermagem, é primordial, visto que a interação entre o paciente e os profissionais de saúde tem impacto direto na experiência geral.

Conclusão

Oportunidades de Melhoria:

- Aumentar a taxa de resposta para que os resultados sejam mais robustos e fiáveis.
- Viabilizar a aplicação da pesquisa ao longo de diferentes momentos do ciclo de tratamento para fornecer uma visão mais abrangente da experiência.
- Acrescentar perguntas abertas para fornecer insights adicionais.

Os resultados até agora são excelentes, entendemos que aumentar a participação e diversificar a coleta de feedback pode nos fornecer uma visão mais abrangente e contribuir para melhorias contínuas.