



ELEMENTOS QUE INFLUENCIAM NA “EXPERIÊNCIA DO PACIENTE” NO AMBIENTE HOSPITALAR

ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA “EXPERIENCIA DEL PACIENTE” EN EL ENTORNO HOSPITALARIO

SILVEIRA, Marlise Luiz da ¹

Resumo: o principal objetivo da pesquisa realizada foi o de elencar os elementos que influenciam na “experiência do paciente” no ambiente hospitalar, bem como identificando os indicadores que interferem nas variedades de situações e vivências com os pacientes no ambiente hospitalar. Este Trabalho de Conclusão de Curso trata-se de uma investigação do tipo Qualitativa, que utilizou de Metodologias: Interpretativa, Exploratória e de Revisão Teórica de falas e citações dos autores pesquisados. Compreender a experiência do paciente é um passo crucial na transição para um cuidado centrado no paciente. Ao examinar diferentes aspectos dessa experiência, é possível avaliar até que ponto os cuidados oferecidos respeitam e atendem às preferências, necessidades e valores individuais dos pacientes. A avaliação dessa experiência, em conjunto com outros fatores como a eficácia e a segurança nos cuidados, é fundamental para obter uma visão abrangente da qualidade nos cuidados (IBES, 2023). Os principais resultados mostram a necessidade sempre efetiva de os cuidados estarem baseados nos princípios das Teorias Humanistas que se alicerçam nos fundamentos do tratar bem, com respeito e mostrando sempre os valores éticos, e de valorização do ser humano, de suas crenças e acreditando que o carinho e o incentivo dos profissionais da saúde determinam um caminho seguro para a recuperação de quem está em unidades de saúde.

Palavras-chave: Ambiente Hospitalar. Experiência do paciente. Cuidados de enfermagem.

Resumen: El principal objetivo de la investigación realizada fue enumerar los elementos que influyen en la “**experiencia del paciente**” en el entorno hospitalario,

¹ Doutora em Ciências da Educação pela Universidad Evangelica Del Paraguay - UEP - Asunción/PY, mestre em Ensino de Ciências e Matemática pela Universidade Luterana do Brasil. Especialização em Novas Tecnologias e Metodologias no ensino de Ciências da Natureza. Graduação em Ciências Biológicas. E-mail: marliseds@gmail.com

así como identificar los indicadores que intervienen en las diversas situaciones y vivencias con los pacientes en dicho entorno. Este Trabajo de Conclusión de Curso se trata de una investigación de tipo **Cualitativa**, que utilizó las Metodologías: **Interpretativa, Exploratoria y de Revisión Teórica** de declaraciones y citas de los autores investigados. La comprensión de la experiencia del paciente es un paso crucial en la transición hacia una atención centrada en el paciente. Al examinar diferentes aspectos de esta experiencia, es posible evaluar hasta qué punto la atención ofrecida respeta y satisface las preferencias, necesidades y valores individuales de los pacientes. La evaluación de esta experiencia, junto con otros factores como la eficacia y la seguridad en la atención, es fundamental para obtener una visión integral de la calidad de la atención (IBES, 2023). Los principales resultados muestran la necesidad siempre efectiva de que la atención se base en los principios de las **Teorías Humanistas**, que se sustentan en los fundamentos del buen trato, con respeto y mostrando siempre los valores éticos, y de valoración del ser humano, de sus creencias y creyendo que el afecto y el incentivo de los profesionales de la salud determinan un camino seguro hacia la recuperación de quienes se encuentran en unidades de salud.

Palabras clave: Entorno hospitalário. Experiencia del paciente. Cuidados de enfermeira.

1 INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão do Curso está relacionado as características inerentes ao atendimento aos pacientes, analisando a realidade e as perspectivas existentes em relação as experiências do paciente no ambiente hospitalar.

O hospital, geralmente, é um lugar desconhecido aos pacientes, muitos apresentam a chamada nosocomefobia, que é o medo do hospital. Este medo é caracterizado por síndromes que podem se manifestarem por diversos motivos: experiência negativa com médicos, familiar que faleceu em hospital, erros médicos, burocracias do SUS para conseguir atendimento e medo de descobrir doenças. Por isso precisamos mudar a percepção do paciente no ambiente hospitalar

Esta pesquisa concretiza-se pelos estudos de revisão bibliográfica existentes em relação ao processo de assistência de enfermagem, enfatizando a importância das eficiências dos profissionais envolvidos com a saúde.

Para avaliar a experiência do paciente, é fundamental entender seu percurso no atendimento, já que essa avaliação se baseia na vivência do paciente durante o cuidado recebido. Um exemplo disso é a comunicação com o médico durante a consulta: é importante saber se as informações foram claras e assertivas, e como o paciente as percebeu e compreendeu (Rodrigues, 2023 *apud* Rodrigues; Taffner,

2024).

A crescente responsabilização nos cuidados de saúde e a remuneração dos profissionais baseada no desempenho são tendências que fazem com que as instituições, por meio de seus Conselhos de Administração e líderes, se preocupem com a experiência do paciente. Isso as incentiva a adotar estratégias e recursos para aprimorar essa experiência (Rodrigues; Taffner, 2024).

A qualidade do serviço assistencial da equipe de enfermagem destaca-se no processo sócio histórico, sobre concepções de saúde e suas implicações para a prática de enfermagem, sendo um tema relevante para a ampliação do conhecimento de profissionais da área saúde, pois estes atuam com a saúde na sua prática, no dia a dia, valorizando sua importância e seu papel no contexto de trabalho em que estão inseridos.

O problema proposto para esta investigação foi elencar quais são os elementos que influenciam na “experiência do paciente” no ambiente hospitalar.

Considerando que há poucos estudos e pesquisas sobre experiência do paciente no âmbito hospitalar, viu-se a necessidade de abordar o tema versando sobre elementos que influenciam na experiência do paciente no ambiente hospitalar. É de extrema importância que os profissionais da saúde tenham mudanças comportamentais significativas ao prestar assistência de enfermagem, priorizando o atendimento humanizado, comunicação verbal adequada, bem como a hospitalidade no atendimento e acolhimento, entre outros elementos que proporcione qualidade de vida aos pacientes.

Em relação à Metodologia de Pesquisa, este TCC trata-se de uma investigação do tipo Qualitativa, que utilizou de Metodologia: Interpretativa, Exploratória e de Revisão Teórica.

O Objetivo Geral deste trabalho foi elencar os elementos que influenciam na “experiência do paciente” no ambiente hospitalar.

Quanto aos Objetivos Específicos, pretendeu-se definir o conceito de experiência do paciente; elencar os elementos que influenciam na “experiência do paciente” no ambiente hospitalar; explicar o papel da equipe de enfermagem frente à “experiência do paciente” no ambiente hospitalar.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As unidades que fazem parte dessa área são o ambiente hospitalar, sala de recuperação pós-anestésica e centro de materiais e esterilização. Azevedo; *et al.* (2022) destaca que a experiência do paciente é compreendida como o conjunto de todas as interações, influenciadas pela cultura organizacional, que afetam as percepções do paciente ao longo de todo o processo de cuidado.

2.1 Conceito de Experiência do paciente no ambiente hospitalar

Um serviço de alta qualidade deve estruturar seus processos de trabalho e promover a capacitação da equipe, de modo a garantir tempo suficiente para interações com o paciente durante os momentos de avaliação, visando esclarecer dúvidas e explicar o plano de tratamento (Costa *et al.*, 2020).

A experiência do paciente pode ser definida como o conjunto de interações que ocorrem no atendimento dentro de um sistema de saúde, em todas as etapas até a alta. Envolve aspectos como segurança, qualidade do atendimento, assistência e ambiente acolhedor; engajamento do paciente no cuidado de sua saúde; avaliação e prevenção rotineiras; educação e apoio aos cuidados e suporte emocional quando necessário. A Gestão da Experiência do Paciente (GEP) está associada à utilização de ferramentas e à análise de resultados, por meio de indicadores de desempenho (Ensino Einstein, 2023).

A experiência positiva não só eleva a satisfação paciente, como também impacta diretamente a reputação e a preferência por determinado profissional e serviço de saúde. Esse fator pode promover a fidelização dos pacientes e suas famílias a profissionais e instituições onde obtiveram uma experiência positiva (Aguiar, 2024). Vai além da satisfação individual, é um elemento essencial para fortalecer e aprimorar o sistema de saúde como um todo.

É muito importante que os profissionais de saúde considerem as necessidades e expectativas dos pacientes, empenhando-se em oferecer um cuidado que seja não apenas clinicamente eficaz, mas também humanizado e focado no paciente (Aguiar, 2024).

2.2 Elementos que influenciam na “experiência do paciente” no ambiente hospitalar

O ambiente hospitalar deve garantir dez requisitos essenciais: profissionais de saúde com formação adequada; uso de tecnologia de ponta; integração em rede e colaboração estreita entre instituições de saúde, hotelaria e bem-estar; instalações e equipamentos com certificação internacional; indicadores de conforto; humanização no atendimento, formação dos profissionais em idiomas que facilitem a comunicação com todos os tipos de clientes; acessos fáceis; bom enquadramento paisagístico; e qualidade ambiental elevada, sem poluição atmosférica, sonora, eletromagnética ou visual (Boeger, 2020). Além disso, como um espaço de cuidado por excelência, o ambiente hospitalar deve ser um estimulador que promove diálogos e conexões sistêmicas (Oliveira *et al.*, 2022).

O acolhimento e a ambiência hospitalar, sob a ótica da humanização, vão além de melhorias físicas e de vínculos meramente funcionais. Eles envolvem a criação de processos relacionais mais acolhedores, fundamentados em gestos simples, atitudes respeitadas e práticas que promovem a saúde. Assim, o acolhimento e a ambiência hospitalar podem atuar como catalisadores na promoção da saúde, enriquecendo as interações humanas e favorecendo um cuidado singular e multidimensional (Oliveira *et al.*, 2022).

Com o avanço significativo dos conhecimentos sobre dietética e nutrição, a função terapêutica da alimentação no ambiente hospitalar tem sido cada vez mais reconhecida como fundamental no processo de saúde e doença, além de contribuir para a recuperação dos pacientes. Isso também permite a exploração de novas perspectivas sobre o tema, incluindo o cuidado humanizado (Demário; Souza; Salles, 2010 *apud* Correia, 2020).

2.3 Papel da equipe de enfermagem frente à “experiência do paciente” no ambiente hospitalar

O debate sobre a experiência do paciente é vital para o reforço e melhoria do sistema de saúde brasileiro. Qualidade e segurança estão diretamente relacionadas aos resultados clínicos, bem como à percepção que os pacientes têm de valor. Construir relacionamentos sólidos significa atender às necessidades, expectativas e

preocupações - e incluindo das famílias - do paciente em direção a uma colaboração saudável, empática e cruzada com profissionais de saúde liderados pelos próprios pacientes. Além de ter mais confiança nos pacientes, estimula a adesão de um lado ao tratamento, de outro, a utilização racional, e o uso eficaz dos recursos e serviços de saúde (Aguiar, 2024).

Compreender a experiência do paciente é um passo fundamental para a transição rumo ao cuidado centrado no paciente. Ao analisar diversos aspectos dessa experiência, é possível avaliar o quanto os cuidados prestados são respeitosos e atendem às preferências, necessidades e valores individuais. Avaliar a experiência do paciente, juntamente com outros fatores, como a eficácia e a segurança dos cuidados, é indispensável para oferecer uma visão completa da qualidade dos serviços de saúde (Aguiar, 2024).

Sousa, Sousa e Lopes (2022) apontam que o ambiente hospitalar é um local que envolve operações complexas e o uso de equipamentos técnicos, englobando todo o tipo de atividades, tanto assistenciais quanto ambulatoriais, cirúrgicas, anestésicas e de recuperação pós-operatória, exames, nas diversas especialidades que o hospital oferece.

3 MARCO METODOLÓGICO

Em relação à Metodologia de Pesquisa, este TCC trata-se de uma investigação do tipo Qualitativa, que utilizou de Metodologia: Interpretativa, Exploratória e de Revisão Teórica. A pesquisa se utilizou da interpretação das leituras realizadas, bem como das falas dos pacientes.

Isto foi confrontado com as leituras realizadas, servindo estas de base para o processo científico desenvolvido. Na pesquisa qualitativa o maior significado encontra-se no aprofundamento das análises das informações coletadas nas diferentes fontes.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS LEITURAS REALIZADAS

Estar em um hospital é frequentemente estressante e, muitas vezes, exaustivo para os pacientes. Apesar da tecnologia avançada disponível, esta não pode substituir a interação humana, a empatia, a atenção e o cuidado. Nesse aspecto, a humanização nos hospitais é um tema amplamente debatido na formação de profissionais.

Quando são implementadas estratégias voltadas para a melhoria do cuidado pode-se criar uma atmosfera acolhedora, especialmente nos hospitais (Ferreira, 2021). Neste ambiente, embora desgastante e exaustivo, pode trazer muita satisfação e alegria, devido a relação próxima que se estabelece com o paciente. (Gouveia; Ribeiro; Carvalho, 2020)

A equipe de enfermagem fundamenta sua atuação nas interações humanas com o paciente e seus familiares, além de colaborar com a equipe multidisciplinar. A atuação da equipe, transcende a execução de procedimentos técnico-científicos, uma vez que o nível de satisfação desse profissional pode variar de acordo com as condições laborais (Gouveia; Ribeiro; Carvalho, 2020).

A equipe necessita de condições adequadas e recursos acessíveis para realizar suas funções com segurança tanto para si quanto para o paciente. A vivência nas tarefas executadas é essencial para organizar, validar informações e entender as diversas circunstâncias. Portanto, é necessário o estabelecimento de objetivos, formulados a partir de um planejamento estratégico e desenvolvidos de várias formas (Görs et al., 2020 *apud* Borchhardt et al. 2022).

Para lidar com as diversas atribuições dos diversos setores no ambiente hospitalar, é fundamental que a equipe possua formação adequada em competências específicas. Além disso, as especificidades visam otimizar a gestão de profissionais e equipamentos (Sobral et al., 2019 *apud* Leoni Júnior et al., 2022).

A atuação de profissionais de enfermagem é essencial para garantir a eficiência dos procedimentos no centro cirúrgico, proporcionando uma assistência contínua e segura ao paciente (Souza; et al. 2020 *apud* Matheus; et al. 2023).

O suporte assistencial é fundamental para a promoção da saúde da população global, sendo essencial na melhoria da condição dos pacientes que não obtiveram sucesso com tratamentos clínicos convencionais, buscando proporcionar uma recuperação completa e uma melhor qualidade de vida (Mesquita; et al. 2022).

A contratação de profissionais de enfermagem é cada vez mais vista como necessária e imperativa, não só pela singularidade deste tipo de assistência, mas também pelo crescente volume de procedimentos e pela manutenção da qualidade dada à sua garantia cirúrgica (Mesquita; et al. 2022).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ambiente hospitalar é desconhecido, tenso e geralmente expectativa no paciente de como vai ser seu atendimento. Por maior que seja o suporte tecnológico disponível, este não substitui o contato humano, a sensibilidade, a atenção e o cuidado. Nesse sentido, a humanização no ambiente hospitalar é um assunto altamente discutido durante a formação de profissionais de saúde. Por isso compreender os elementos que podem influenciar na experiência do paciente é um passo fundamental para a transição rumo ao cuidado centrado no paciente.

As experiências do paciente acontecem desde o momento que o paciente, chega no ambiente hospitalar até sua saída. Suas vivências devem ser as melhores possíveis, como por exemplo de uma assistência de enfermagem que entenda seu processo de cura física, bem como atenda os aspectos psicológicos, sociais e psíquicos. Tudo que é vivenciado pelo paciente que afete seu emocional ele nunca esquecerá, pois, experiências negativas trazem muitas consequências e traumas. Pacientes que internam para realizar cirurgias, já se encontram emocionalmente sensíveis, inseguros, muito ansiosos com o pré-operatório.

Mesmo quando for uma cirurgia eletiva de estética. Muitos são os medos com a anestesia, apesar de que antes de muitos procedimentos, ocorre uma avaliação anestésica, da própria cirurgia e de como vai ser a recuperação do pós-operatório. É imprescindível uma equipe de enfermagem que preste uma assistência com excelência, enfatizando a importância de uma boa comunicação verbal, sanando todas as dúvidas surgidas.

A compreensão que prestar uma assistência de enfermagem com valores e princípios humanistas, torna os pacientes mais confiantes, respeitando suas crenças, nunca desqualificando seus sentimentos e mantendo bem informados seus familiares

No ambiente do hospital até o momento de sua saída, a experiência do paciente deverá ser positiva, pois este não só ficara satisfeito como também impacta diretamente a reputação e a preferência por determinado profissional e serviço de saúde. Esse fator pode promover a fidelização dos pacientes, e é de extrema importância para a Instituição de saúde que presta o serviço.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Alberto. **A importância da experiência do paciente**: construindo relações de confiança no cuidado à saúde. Brasília/DF: Instituto Saúde e Cidadania, 2024. Disponível em: <https://isac.org.br/experiencia-do-paciente/>. Acesso em: 21 set. 2024.

AZEVEDO Isabelle *et al.* **Experiência do paciente**: conceito ganha adesão dos hospitais da rede Sesa. 2022. Disponível em: [https://www.saude.ce.gov.br/2022/04/18/experiencia-do-paciente-conceito-ganha-adesao-dos-hospitais-da-redesdesa/#:~:text=A%20experi%C3%Aancia%20do%20paciente%20%C3%A9,Sa%C3%B Ade%20do%20Cear%C3%A1%20\(Sesa\)](https://www.saude.ce.gov.br/2022/04/18/experiencia-do-paciente-conceito-ganha-adesao-dos-hospitais-da-redesdesa/#:~:text=A%20experi%C3%Aancia%20do%20paciente%20%C3%A9,Sa%C3%B Ade%20do%20Cear%C3%A1%20(Sesa).). Acesso em: 20 set. 2024.

BOEGER, Marcelo. **Hotelaria hospitalar**: gestão em hospitalidade e humanização. São Paulo: Senac, 2020.

BORCHHARDT, Sabrina Viegas Beloni *et al.* Care management for patient safety in the operating room: contributions from nurses. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 11, n. 6, p. 1-13, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/29075>. Acesso em: 24 set. 2024.

CORREIA, Luciene Florinda Silva *et al.* Alimentação hospitalar sob o enfoque do cuidado humanizado: relato de experiência do Projeto “Trivial Gastronômico” No Município de Lagoa da Prata-MG. **Tecnologia de Alimentos**: Tópicos Físicos, Químicos e Biológicos, v. 1, p. 59-72, 2020. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.org/articles/200800907.pdf#page=13.16>. Acesso em: 27 set. 2024.

COSTA, Diovane Ghignatti da *et al.* Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 41, p. e20190152, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/s5FCftxYlXbm4wQx6SgTZ5d/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 set. 2024.

ENSINO EINSTEIN. **Experiência do paciente**: atendimento no centro do cuidado. 2023. Disponível em: <https://fiquepordentro.ensinoeinstein.com/experiencia-do-paciente-atendimento-no-centro-do-cuidado/>. Acesso em: 20 set. 2024.

FERREIRA, Julyenne Dayse de Oliveira *et al.* Estratégias de humanização da assistência no ambiente hospitalar: revisão integrativa. **Revista Ciência Plural**, v. 7, n. 1, p. 147-163, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/23011>. Acesso em: 24 set. 2024.

GOUVEIA, Lúcia Helena Almeida de; RIBEIRO, Vivian Finotti; CARVALHO, Rachel de. Satisfação profissional de enfermeiros que atuam no bloco cirúrgico de um hospital de excelência. **Revista Sobecc**, v. 25, n. 1, p. 33-41, 2020. Disponível em: <https://sobecc.emnuvens.com.br/sobecc/article/view/574/pdf>. Aceso em: 23 set. 2024.

IBES. **O que é Experiência do Paciente?** 2023. Disponível em: <https://www.ibes.med.br/o-que-e-experiencia-do-paciente/>. Acesso em: 23 set. 2024.

LEONI JÚNIOR, Luis Carlos *et al.* **Revista de Administração e História da Inovação Social**, v. 1, n. 1, p. 1-15, 2023. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/7123/3728>. Acesso em: 24 set. 2024.

MATHEUS, Fernanda Araujo Valle *et al.* Estratégias para melhorar a segurança do paciente cirúrgico. **Nursing Edição Brasileira**, v. 26, n. 298, p. 9533-9546, 2023. Disponível em: <https://revistanursing.com.br/index.php/revistanursing/article/view/3074>. Acesso em: 24 set. 2024.

MESQUITA, Renata Fontes da Silva *et al.* Qualidade do cuidado em centro cirúrgico: ações e estratégias gerenciais para práticas seguras. **Global Clinical Research Journal**, v. 2, n. 2, p. e32-e32, 2022. Disponível em: <https://globalclinicalresearchj.com/index.php/globclinres/article/view/45>. Acesso em: 24 set. 2024.

OLIVEIRA, Caroline de *et al.* Acolhimento e ambiência hospitalar: percepção de profissionais da saúde. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. 1-8, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/HwsSQ3BfV8hHCsPvJPDYqss/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 27 set. 2024.

RODRIGUES, Kelly Cristina; TAFFNER, Viviane Barrére Martin. Experiência do paciente. *In*: RODRIGUES, Kelly Cristina; CAINE PEREIRA ROSCANI, Alessandra Nazareth; BARBOSA, Janaína Regis Lemos (org.). **Marco teórico da experiência do paciente**. Ponta Grossa - PR: Atena, 2024. p. 1-11. Disponível em: <https://atenaeditora.com.br/catalogo/download-file/7117>. Acesso em: 27 set. 2024.

SOUSA, Karem Raylanne Vieira de; SOUSA, Rikely Angela Ferreira de; LOPES, Antonia Mauryane. Vivência dos acadêmicos de enfermagem no centro cirúrgico: relato de experiência. **Revista Remecs - Revista Multidisciplinar de Estudos Científicos em Saúde**, [S. l.], p. 16, 2022. Disponível em: <https://www.revistaremece.recien.com.br/index.php/remecs/article/view/985>. Acesso em: 21 set. 2024.