

## **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM FOCO NA PREVENÇÃO DE INFECÇÃO**

Helen Daurizio Ricardo; Sheila Esteves Farias; Jennyfer Sayuri Azuma Isogai; Larissa Gutierrez de Carvalho Silva; Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad.

**Introdução:** A segurança do paciente é uma premissa fundamental das instituições de saúde, e a prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde é uma prioridade, pois representa uma ameaça significativa à saúde e resulta em aumento da morbimortalidade e custos. Mesmo com a existência de protocolos e diretrizes estabelecidas para prevenir essas infecções, é crucial envolver os usuários, como pacientes e familiares na avaliação da execução da eficácia dessas medidas. Além disso, a inclusão de pergunta específica sobre a prevenção de infecções, presente na avaliação da satisfação do usuário ao atendimento oferecido, pode fornecer uma visão abrangente sobre a aplicação dos protocolos/diretrizes na prática assistencial e consequentemente sobre a qualidade e segurança dos cuidados. **Objetivo:** Descrever a experiência sobre a inserção da temática 'prevenção de infecções' na avaliação de satisfação do usuário em um hospital universitário público. **Método:** Trata-se de um relato de experiência, vivenciado pela equipe responsável pela Gestão da Qualidade de um hospital universitário público e de alta complexidade, localizado no Norte do Estado do Paraná. O instrumento de avaliação da satisfação do usuário foi reestruturado em junho de 2023, sendo que o formulário avaliativo foi aplicado em unidades de internação adulto e infantil, unidade de urgência e emergência, unidades de terapia intensiva e ambulatório. **Resultados:** A iniciativa da Organização Mundial da Saúde denominada como "Pacientes pela Segurança do Paciente" marcou o início do fortalecimento das parcerias entre prestadores de serviços de saúde, pacientes e familiares. Seu objetivo é assegurar que a voz do paciente seja o fundamento central do movimento de segurança do paciente. Dessa forma, a inserção da pergunta "Você se lembra se, em algum momento, o profissional de saúde higienizou as mãos antes de tocar em você?" no instrumento de avaliação da satisfação do usuário identificou resultados significativos. Dessa forma, foram coletadas 4.508 respostas de usuários do serviço, entre os meses de junho de 2023 a março de 2024. Os dados obtidos permitiram identificar que uma proporção de 74,5% dos usuários indicaram que o profissional de saúde havia realizado a higienização das mãos antes do contato. Ademais, a inserção dessa questão permitiu ao Núcleo de Segurança do Paciente identificar indicadores assistenciais, com subseqüentes oportunidades de melhoria nos cuidados prestados, bem como conscientizar e capacitar os pacientes/acompanhantes sobre medidas essenciais de prevenção de infecções e protagonismo no atendimento ofertado. **Conclusão:** A inserção da temática 'prevenção de infecções' no instrumento de avaliação da satisfação do usuário é uma estratégia eficaz para avaliar a segurança do paciente. Ao envolver os pacientes e familiares no processo de avaliação, as instituições de saúde podem obter informações importantes para qualificar os cuidados e promover um ambiente seguro para todos os envolvidos. Além disso, a inclusão dos usuários no processo de avaliação dos cuidados prestados, demonstra um compromisso com a transparência, a comunicação aberta e a prestação de cuidados centrados no paciente.

**Descritores:** Higienização das mãos; Segurança do Paciente; Satisfação do Paciente.

### Referências

Costa et al. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. *Rev Gaúcha Enferm.* 2020;41(esp):e20190152.doi:<https://doi.org/10.1590/19831447.2020.20190152>.