

1416

SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Ariela Pinto Bumbel, Karine Lorenzen Molina, Giovana Menti, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Ana Maria Muller de Magalhaes, Diovane Ghignatti da Costa. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Introdução: Mensurar a satisfação do usuário com a assistência de Enfermagem torna-se importante, pois permite que o serviço de Enfermagem conheça a visão do usuário sobre o atendimento prestado. Avaliar a qualidade do serviço na visão do usuário é aprimorar ações de assistência de Enfermagem. Objetivos: Analisar a satisfação dos usuários com o atendimento de Enfermagem recebido durante sua internação no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Metodologia: É um estudo, do tipo survey, transversal, realizado no HCPA, no período de junho a dezembro de 2013, com usuários adultos que estiveram internados nas unidades do campo do estudo, cujo desfecho tenha sido a alta hospitalar nas unidades cirúrgica, clínica, obstétrica e pediátrica. A coleta orientou-se por um questionário, aplicado por acadêmicas de Enfermagem, contemplando questões que abordam acolhida, atenção, capacidade e competência da equipe de Enfermagem durante atendimento ao usuário. Resultados: Obteve-se um total de 549 entrevistas. A avaliação da escala de satisfação para quesito satisfeito dos atributos de Enfermagem apresentaram percentuais de 22,7% para acolhida, 21,3% para atenção, 21,4% para capacidade e 19,6% para competência. O quesito muito satisfeito apresentou percentuais de 76,4% para acolhida, 77,8% para atenção, 75,5% para capacidade e 77,1 para competência. Na escala de insatisfação os atributos recebem percentuais que variam de 2 a 4%. Conclusão: A pesquisa permitiu conhecer que a satisfação do usuário acerca da assistência prestada pelo serviço de Enfermagem em um hospital público apresenta resultados bastante animadores se considerados os percentuais de satisfação. É possível concluir, através deste estudo, que as ações que estão sendo aplicadas se adequam às necessidades dos usuários. Descritores: Satisfação do paciente; Satisfação com serviço de saúde; qualidade da assistência. Projeto aprovado pelo CEP HCPA. Palavra-chave: Satisfação do paciente; Satisfação com serviço de saúde; qualidade da assistência. Projeto 120459