

Introdução

As pesquisas de satisfação auxiliam os serviços a alcançar resultados satisfatórios na visão dos usuários, evidenciando fatores que interferem na qualidade do serviço, e auxiliam no desenvolvimento de melhorias.

Objetivos

Analisar a satisfação de usuários adultos atendidos em um hospital público.

Métodos

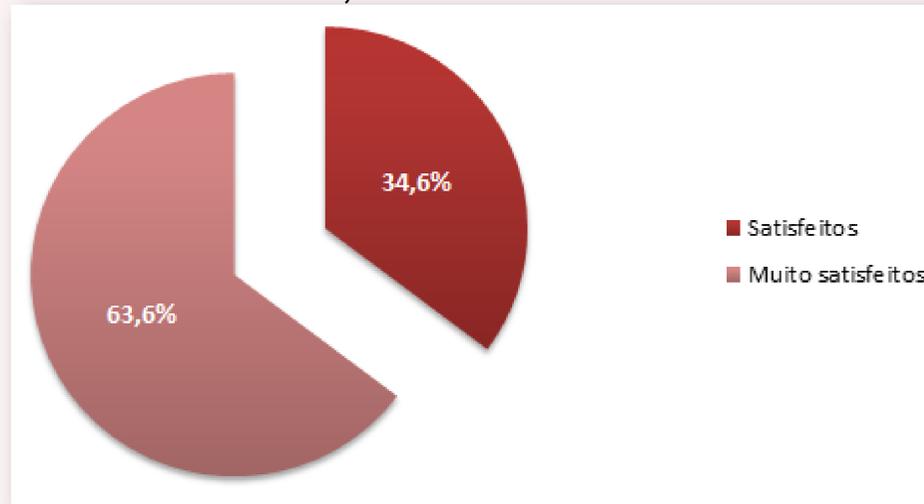
Survey realizado com 577 pacientes que permaneceram internados nas unidades clínicas (4S, 6S, 5N, 6N e 7N) e cirúrgicas (7S, 8S, 8N e 9N) do HCPA por no mínimo 48 horas, e com alta hospitalar há menos de 15 dias. Dados coletados de agosto/2013 a julho/2014 por meio de entrevista telefônica guiada por questionário estruturado. Análise dos dados através do programa SPSS e teste não paramétrico de Kruskal-Wallis. O estudo está inserido no projeto Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário, aprovado sob o nº. 12-0459. Apoio financeiro: Bolsa de iniciação científica PIBIC-CNPQ e FIPE-HCPA.

Resultados

Internaram pelo SUS: 489 (84,7%); por convênio: 79 (13,6%).

Permaneceram em quartos com mais dois leitos ocupados: 539 (93,4%); individual: 36 (6,2%).

A média de satisfação geral foi de 5,6; 34,6% dos sujeitos responderam estar satisfeitos e 63,6% muito satisfeitos.



Não houve diferença entre as médias das satisfação por ala (N/S): 5,60 para cada uma.

As unidades 5N e 8S destacam-se por apresentarem as médias de satisfação mais baixas: 5,35 e 5,44, respectivamente; enquanto as unidades 6N, 6S e 7N foram as que apresentaram os maiores valores médios: 5,79, 5,81 e 5,76, respectivamente.

Discussão

O estudo evidencia alto grau de satisfação, estando a média geral próxima ao grau máximo (seis). A igualdade nas médias das diferentes alas surpreende, em virtude da diferença na estrutura física: unidades "Norte" são enfermarias e o banheiro é coletivo; enquanto os quartos "Sul" são privativos ou semi-privativos, com banheiro.

Considerações finais

O grau de satisfação dos usuários adultos após seu período de internação em um hospital público foi elevado; usuários atendidos pelo SUS ou por convênio apresentaram o mesmo grau de satisfação, evidenciando que diferenças de estrutura física não repercutiram na satisfação geral.