

INTRODUÇÃO

Os usuários que utilizam o serviço de saúde dispõem de diferentes canais de comunicação para expor suas ideias e necessidades àqueles que prestam essa assistência. A pesquisa de satisfação dos usuários com o atendimento recebido durante a internação em um hospital público é uma forma de conhecer a opinião acerca da qualidade da assistência em saúde com vistas a aprimorar o serviço. O principal vínculo entre o usuário e o hospital ocorre através do serviço de enfermagem, por conter o maior número de profissionais e que estabelecem um contato ininterrupto. Isso pode influenciar no julgamento dos usuários no que tange à imagem do hospital. Quando se trata de internação pediátrica a visão é revelada pelos seus responsáveis.

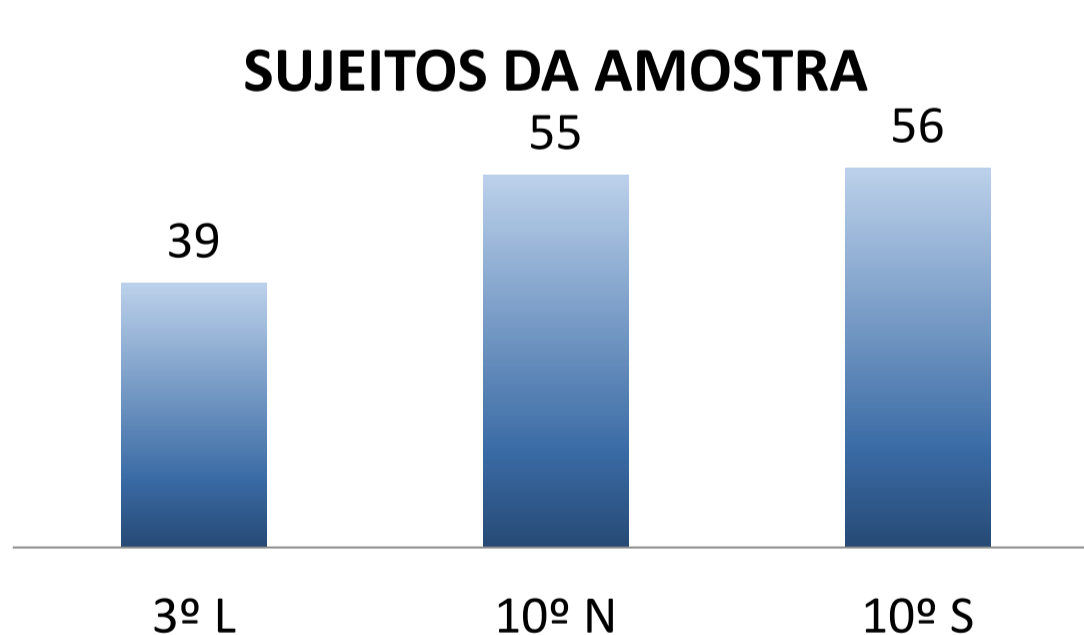
OBJETIVOS

Analisar a satisfação dos usuários pediátricos de um hospital universitário.

MÉTODOS

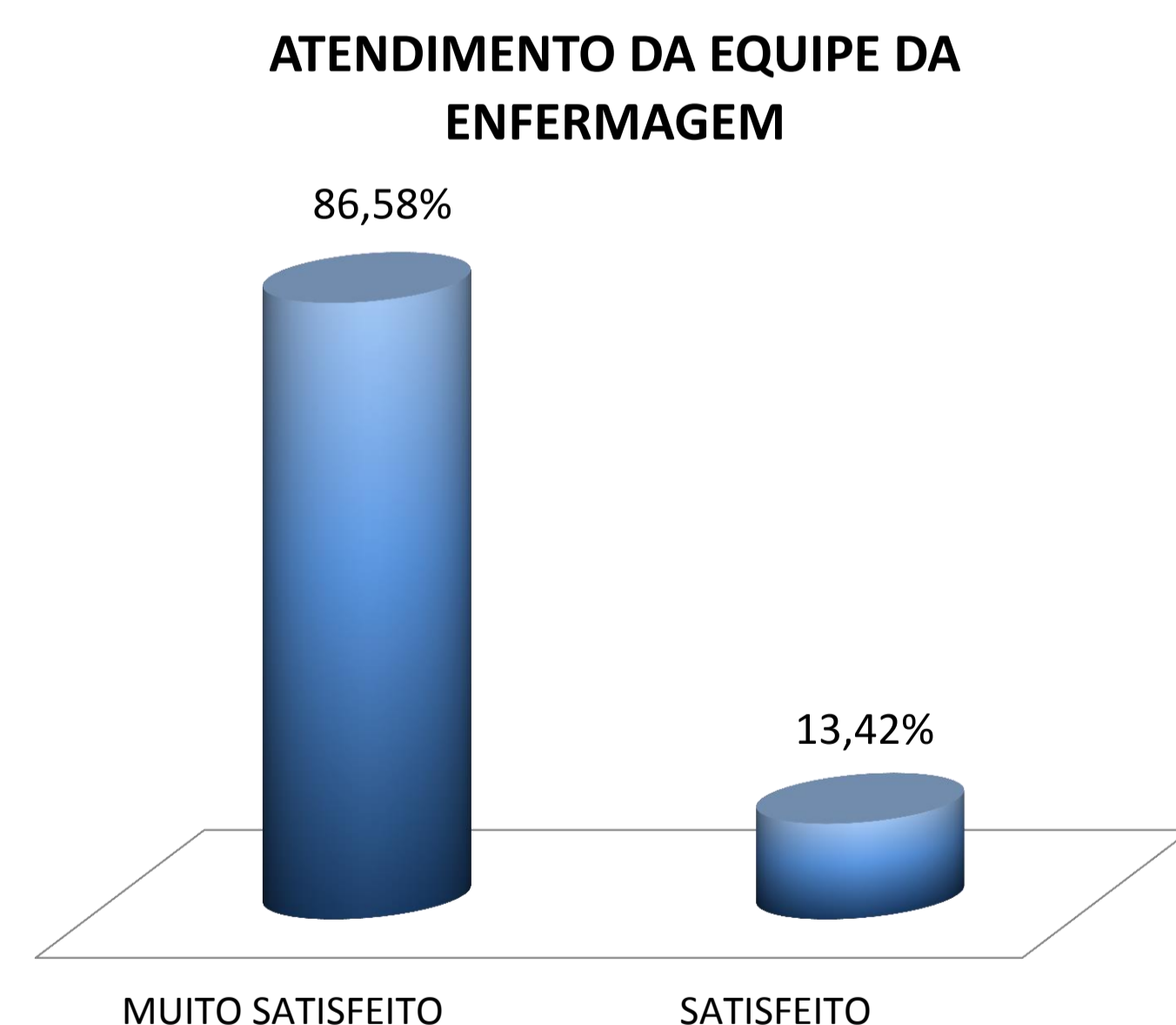
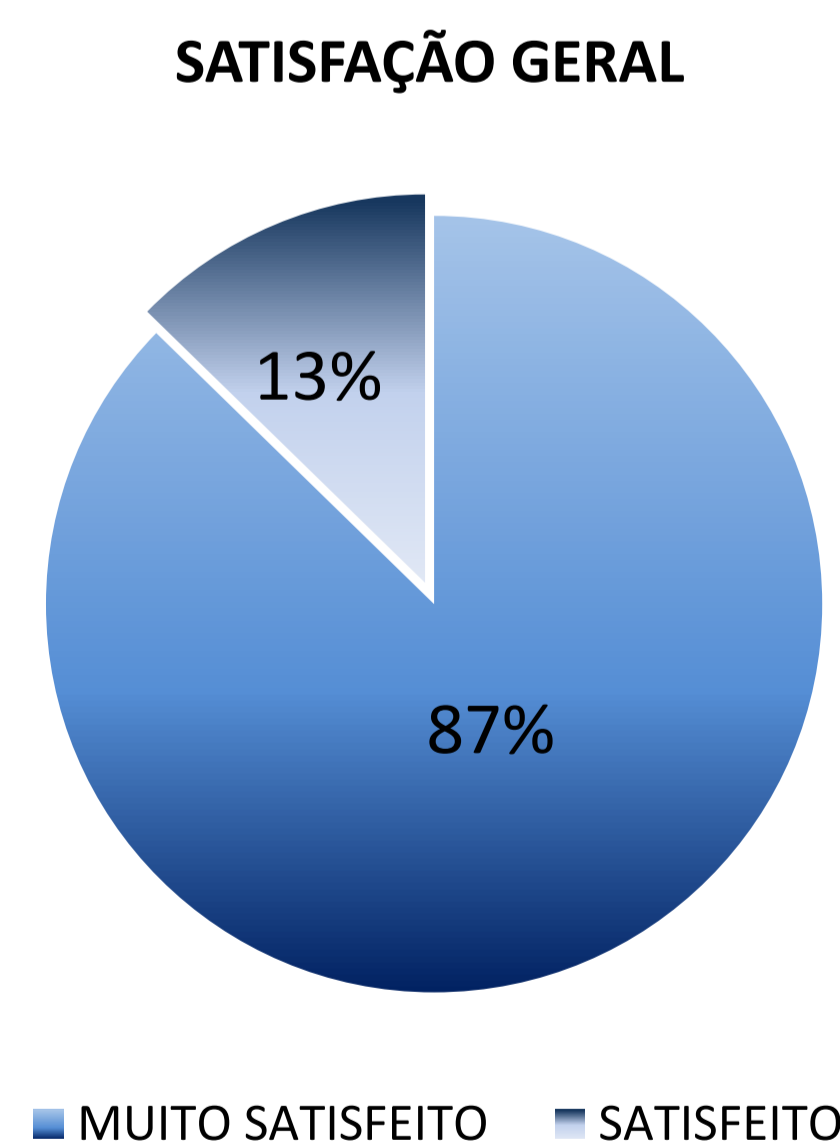
- Estudo survey.
- Realizado em um hospital universitário no Estado do Rio Grande do Sul.
- Entrevista telefônica: após 15 a 30 dias de alta hospitalar.
- Um questionário estruturado (escala de seis pontos de respostas).
- Duas perguntas abertas, respondidos pelos responsáveis.
- Critérios de Inclusão: usuário internado no mínimo 48 horas e cujo desfecho da hospitalização foi a alta.
- Critério de exclusão: usuários que estavam internados novamente no momento do contato telefônico.
- A coleta ocorreu no período de janeiro a outubro de 2014.
- A análise dos dados foi realizada com o software SPSS v.18.
- Projeto aprovado pelo comitê de ética da instituição sob o nº. 12-0459

RESULTADOS



- A pergunta aberta sobre a internação foi respondida por 45,33% (68) dos participantes, sendo que 61,76% (42) acharam "Ótimo" o atendimento, os outros 38,24% (26) manifestaram reclamações de diversas áreas do hospital.
- 3ºL teve o percentual maior de elogios e menor percentual de reclamações
 - 70,59% (12) foram elogios
 - "Hospitalização perfeita, ambiente climatizado, adaptado para as crianças. Nutricionistas ótimos. Comparado a outros hospitais, o Hospital de Clínicas é excelente, maravilhoso."
 - 29,41% (5) foram reclamações de raios-X demorado; desentendimentos com profissionais; limpeza ruim; insegurança com acadêmicos.
- No grupo que opinou sobre a emergência tivemos 15 participantes, representando 10% do total, sendo que 53,33% (8) elogiaram o atendimento dado pelos profissionais no local.

Satisfação geral com o atendimento: média de 5,87



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A satisfação do usuário pode ser utilizada para incentivar a atuação dos profissionais na manutenção de um padrão de um atendimento qualificado. Porém, mesmo com a satisfação elevada, não podemos desconsiderar os problemas que ocasionalmente ocorram.
- As reclamações ou críticas dos usuários devem servir de alerta para a ocorrência de desvios do padrão estabelecido e adoção de medidas de pronta correção.