



Evento	Salão UFRGS 2015: SIC - XXVII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2015
Local	Porto Alegre - RS
Título	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PEDIÁTRICOS COM O ATENDIMENTO NO HOSPITAL
Autor	ALEXANDRE ALVES MEDEIROS
Orientador	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PEDIÁTRICOS COM O ATENDIMENTO NO HOSPITAL

Alexandre Alves Medeiros, Gisela Maria Schebela de Moura - UFRGS

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. **OBJETIVO:** analisar a satisfação dos usuários pediátricos de um hospital universitário. **METODOLOGIA:** Estudo survey, realizado em um hospital universitário no Estado do Rio Grande do Sul. Dados coletados através de entrevista telefônica realizada após 15 a 30 dias de alta hospitalar, utilizando um questionário estruturado (escala de seis pontos de respostas) e 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 amostra foi constituída por 150 sujeitos que haviam internado em três unidades do hospital, sendo 39 na unidade do 3º Leste (onco-pediátrica); no 10º Norte e 10º Sul (clínicos e cirúrgicos) foram 56 em cada uma. A satisfação geral com o atendimento do hospital apresentou média de 5,87, sendo que 87,3% dos entrevistados estavam “Muito Satisfeitos” e 12,7% “Satisfeitos”. Sobre a satisfação com o atendimento da equipe de enfermagem, 13,42% responderam que estavam “Satisfeitos”, 86,58% “Muito Satisfeitos”. 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% manifestaram reclamações de diversas áreas do hospital. Das unidades pediátricas, aquela que teve o percentual maior de elogios e menor percentual de reclamações foi o 3L, com 17 respondentes, 70,59% (12) foram elogios, tais como: “Hospitalização perfeita, ambiente climatizado, adaptado para as crianças. Nutricionistas ótimos. Comparado a outros hospitais, o Hospital de Clínicas é excelente, maravilhoso.” E, 29,41% (5) foram reclamações do tipo: 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. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** As informações obtidas pela pesquisa servem como avaliação de desempenho da equipe e do hospital, indicando a qualidade da assistência centrada nas necessidades do usuário. 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 insatisfações dos usuários devem servir de alerta para a ocorrência de desvios do padrão estabelecido e adoção de medidas de pronta correção.