

## Introdução

A pesquisa de satisfação traz informações sobre o serviço de saúde, permitindo aos gestores a realização de adequações e mudanças que visem atender a necessidade dos usuários.

## Objetivos

Analisar a satisfação das pacientes atendidas na unidade de internação obstétrica.

## Métodos

**Tipo de estudo:** *Survey*.

**Amostra:** Usuárias da UIO do HCPA de agosto/2013 a dezembro/2015.

**Coleta de dados:**

- Entrevista telefônica;
- Questionário estruturado;
- 15 a 30 dias após a alta hospitalar.

**Análise dos dados:** SPSS 18.0.

**Aspectos éticos:** O estudo é um recorte do projeto: "Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário", aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do HCPA sob o nº 12-0459. Apoio financeiro: Bolsa de Iniciação Científica PIBIC-CNPQ.

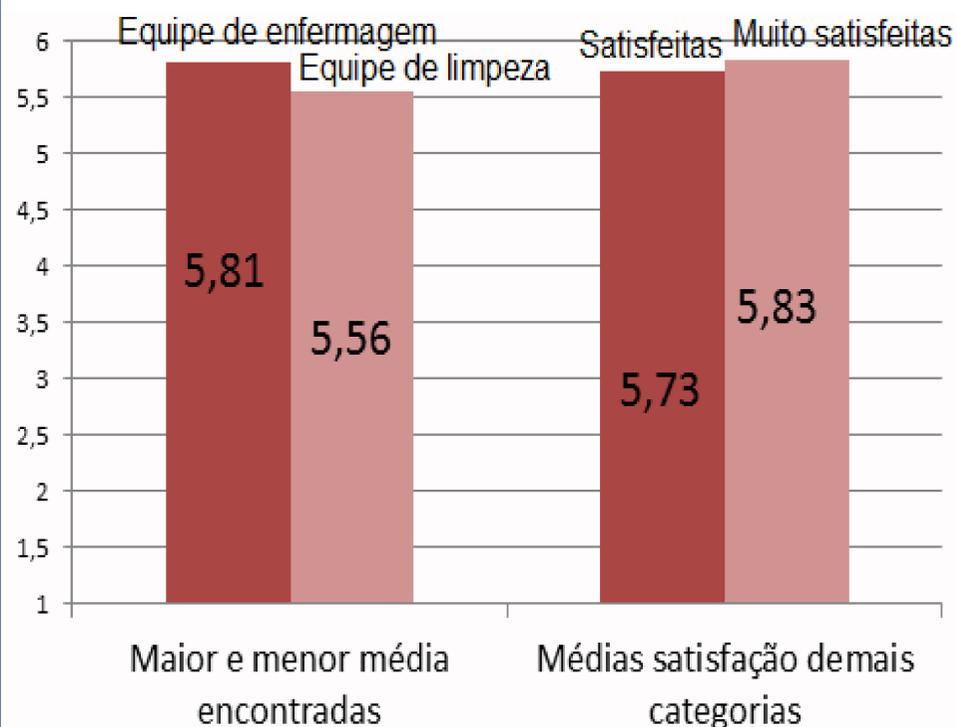
## Resultados

Amostra: 437 pacientes.

Perfil das pacientes:

- 84,9% idade entre 20 a 49 anos.
- 71,4% mais de 8 anos de estudo.
- 74,1% com companheiro.
- 97,9% utilizaram o SUS
- 9,6% sozinha no quarto.

## Satisfação com o atendimento



## Discussão

As usuárias demonstraram satisfação com o atendimento, conferindo destaque para os atributos da enfermagem.

Mesmo possuindo o menor valor médio, a equipe de limpeza possui média elevada considerando a escala de avaliação.

Características da unidade a serem consideradas:

- Alta rotatividade de pacientes;
- Número elevado de pessoas que frequentam o quarto em virtude dos visitantes;
- Acomodações consistem em enfermarias de seis leitos e quartos semiprivativos, na modalidade de alojamento conjunto.

## Conclusões

Houve um alto grau de satisfação entre as usuárias.

Conhecer a satisfação contribui na tomada de decisão gerencial e na melhoria da interação entre o serviço de saúde e o usuário.