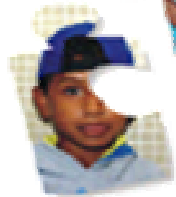

SEMANA DE ENFERMAGEM



A Responsabilidade Social no Contexto da Enfermagem



Local:
Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**Porto Alegre, RS, Brasil
09 a 11 de maio de 2007**



Resumos 2007

**HOSPITAL DE CLÍNICAS
ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO SUL
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENFERMAGEM-RS**

***“A Responsabilidade Social
no
Contexto da Enfermagem”***

09 a 11 de maio de 2007

Local
Anfiteatro Carlos César de Albuquerque
Hospital de Clínicas
Porto Alegre – RS

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA)

Presidente: Sérgio Carlos Eduardo Pinto Machado

Vice-presidente: Amarílio Vieira de Macedo Neto

Grupo de Enfermagem

Coordenadora: Ana Maria Müller de Magalhães

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

Reitor: José Carlos Ferraz Hennemann

Vice-reitor: Pedro César Dutra Fonseca

Escola de Enfermagem

Diretora: Liana Lautert

Vice-diretora: Eva Neri Rubim Pedro

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENFERMAGEM – Seção RS (ABEn-RS)

Presidente: Joel Rolim Mancia

Vice-presidente: Valéria Lech Lunardi

S471r Semana de Enfermagem (2007, maio 9-11 : Porto Alegre, RS)

A responsabilidade social no contexto de enfermagem : resumos da Semana de Enfermagem / Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul [e] Associação Brasileira de Enfermagem - RS. – Porto Alegre : HCPA; UFRGS, Escola de Enfermagem, 2007.

1 CD-ROM : il. color. ISBN: 978-85-87582-27-0

Evento realizado no Anfiteatro Carlos César de Albuquerque, com cursos na Escola de Enfermagem e no HCPA.

Evento conhecido, em suas edições anteriores, como: Semana de Enfermagem do HCPA.

1. Enfermagem. 2. Promoção da saúde. 3. Educação em enfermagem. I. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Grupo de Enfermagem. II. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. III. Associação Brasileira de Enfermagem – RS. IV. Issi, Helena Becker. V. Semana de Enfermagem do HCPA. VI. Título. VII. Título: Resumos da Semana de Enfermagem. LHSN – 001.300 NLM – W 3

Catálogo pela Biblioteca da Escola de Enfermagem.

ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:
UM ESTUDO TEÓRICO-PRÁTICO

Gisela Maria Schebela Souto De Moura(1)
Cristiani Caroline Knopker(2)
Marta Silvana da Motta(3)
Raquel Hatmann(3)

1.Enfermeira. Professora do Dpto. de Assistência e Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da UFRGS. Adjunta da Coordenação do Grupo de Enfermagem do HCPA. Doutora em Administração – PPGA / UFRGS.

2.Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

3.Acadêmicas de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

RESUMO

Satisfação do cliente é um tema relevante na atualidade, conquistando a atenção de diversos profissionais. Na esfera empresarial, tem integrado as metas estratégicas de empresas que buscam, através da satisfação de seus clientes, construir relacionamentos com estes e, assim, obter vantagem competitiva sustentada nos mercados onde atuam. O estudo realizado busca investigar os atributos de satisfação dos clientes no serviço hospitalar. A amostra foi constituída por usuários dos serviços ambulatoriais do hospital, os quais concordaram em participar do estudo, totalizando 152 sujeitos. Os dados foram coletados através de entrevistas pessoais, realizadas após a conclusão do atendimento no serviço, nos setores de Emergência, Hemodiálise, Hemoterapia e Cardiologia. Na realização das entrevistas, foi utilizada a técnica do incidente crítico e, na sua análise, a análise de conteúdo. As informações contidas nas entrevistas foram agrupadas em quatro categorias denominadas: Características relativas aos funcionários, Reclamações, Sugestões, Elogios e Atendimento. Quanto às Características dos funcionários, os atributos “atenção” e “rapidez” são mencionadas pelos clientes de todas as áreas pesquisadas. Na categoria Reclamações, somente um quesito apareceu em comum em duas áreas e dizia respeito à “demora” no atendimento; as demais reclamações foram referentes às particularidades de atendimento em cada área. Nas Sugestões, a “ampliação” do espaço foi citada em duas áreas. Os elogios referiram-se à “limpeza” em dois dos setores investigados e os demais diziam respeito a situações específicas das áreas. Na categoria Atendimento constatou-se que os clientes, espontaneamente, atribuíram um grau ao atendimento recebido, embora não fosse esse um objetivo do estudo. Grande parte das manifestações atribuiu grau bom e, algumas, grau muito bom. Concluiu-se que a satisfação está relacionada, não apenas com a competência técnica, mas também com outros atributos entre eles: comportamento ético, flexibilidade, comunicação e interação na relação entre equipe de saúde e cliente.