



---

REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E  
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

---

REVISTA HCPA 2004; 24

# 24<sup>a</sup> SEMANA CIENTÍFICA do HCPA

De 13 a 17 de Setembro de 2004

---

**11º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul**

# Anais

**PESQUISA DE OPINIÃO DOS PACIENTES INTERNADOS.** Echer IC , Falk ML , Mendes E , Adams R , Tonial M , Tabajara M , Souza F , Jeske MC . . HCPA - UFRGS.

**FUNDAMENTAÇÃO:** A pesquisa de opinião surgiu devido à preocupação com a melhoria da qualidade da atenção ao usuário, buscando um atendimento humanizado da assistência à saúde. Ela se deu progressivamente, através da conscientização da equipe multidisciplinar quanto à sua relevância. A pesquisa de satisfação é importante porque permite aos clientes avaliarem, criticarem e darem sugestões sobre a assistência que recebem, bem como aos profissionais, um retorno do seu trabalho e, aos gerentes, que por seu intermédio, tem a possibilidade de intervirem com propostas de melhoria. O instrumento da pesquisa é composto por 16 variáveis, onde o cliente opta entre os cinco conceitos ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, aquele que mais retrata a sua opinião. **Objetivos:** **OBJETIVO:** Divulgar os resultados quantitativos da pesquisa de opinião dos meses de maio, junho e julho de 2004 **Causística:** **METODOLOGIA :** A pesquisa foi retomada em abril de 2002 com percentual de retorno dos instrumentos de 10% e hoje julho o indicador de retorno é de 46,38%. As atividades desenvolvidas são: Visita semanal dos bolsistas as unidades, recolhendo os instrumentos e resolvendo dúvidas; Viabilização da entrega e devolução dos instrumentos da pesquisa através de urnas setoriais; Reuniões de sensibilização com gerentes, secretários, enfermeiros e equipe de enfermagem com o intuito de promover o retorno dos instrumentos; Divulgação dos resultados em eventos; Reuniões sistemáticas da Comissão; Encaminhamentos dos relatório gerais e estratificados a todas as chefias envolvendo as áreas médicas, administrativas e enfermagem. Os resultados são compostos de informações qualitativas e dados quantitativos. Os mesmos também são encaminhados ao SIPAGEH. É estratégia da comissão identificar nos relatórios o nome dos elogiados e preservar o nome das pessoas criticadas e nestas situações uma carta padrão é encaminhada as chefias destes profissionais para conhecimento . **Resultados:** **RESULTADOS:** O estudo divulga os resultados da pesquisa de satisfação dos meses maio, junho e julho de 2004. A fórmula utilizada para calcular o retorno foi o nº de instrumentos devolvidos dividido pelo nº total de altas. O indicador utilizado é a proporção de respostas "ótimas" face às tendências dos pacientes de avaliarem os serviços de regular para cima. Os resultados apresentam a média da avaliação

recebida entre os três meses em relação a seguintes variáveis: Retorno dos instrumentos, 43,87%; Frequência da equipe médica, 73,32%; Informações da equipe médica 71,16%; Tratamento da equipe médica 76,13%, Visita do enfermeiro 78,46%, Orientações Equipe enfermagem 74,83%; Cuidado Equipe de Enfermagem 76,66%, Coleta sanguínea 68,06%; Raio X 69,86%; Alimentação 57,70%; Portaria e informações 56,53%; Admissão 62,16%; Limpeza 62,10%; Conforto 62,66% e Atendimento geral 75,06%. Conclusões: CONSIDERAÇÕES FINAIS: Entende-se que a pesquisa de opinião é uma prioridade a ser trabalhada visando: Implementar políticas de humanização; Oferecer ferramentas de avaliação de qualidade para o gestor e avaliação externa; Apontar caminhos para a implementação de melhorias e oportunidades de mudanças através da sistematização da pesquisa; Analisar as diferentes variáveis permitindo identificar o nível de qualidade da assistência prestada aos clientes. É necessário comprometimento de todos os profissionais para a implantação de melhorias e conseqüente satisfação do cliente. A divulgação dos resultados e acompanhamento do indicador através de gráficos estimula a equipe a participar do processo permitindo a manutenção do ótimo índice de retorno dos instrumentos de pesquisa.