



Evento	Salão UFRGS 2015: SIC - XXVII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2015
Local	Porto Alegre - RS
Título	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O ATENDIMENTO EM DIFERENTES UNIDADES DE UM HOSPITAL PÚBLICO
Autor	GIOVANA MENTI
Orientador	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Autor: Giovana Menti

Orientador: Gisela Maria Schebella Souto de Moura

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O ATENDIMENTO EM DIFERENTES UNIDADES DE UM HOSPITAL PÚBLICO

Introdução: Os serviços de saúde empregam a pesquisa de satisfação para conhecer a qualidade do serviço prestado do ponto de vista de seus usuários. Esta ferramenta orienta os serviços a alcançar resultados mais satisfatórios, metas, auxílio na tomada de decisão e aprimoramento de ações. Dessa forma, justifica-se analisar a satisfação dos usuários para evidenciar fatores que interferem na qualidade do serviço e auxiliar no desenvolvimento de melhorias esperadas pelos usuários. **Objetivos:** analisar a satisfação de usuários adultos atendidos em um hospital público. **Método:** Estudo transversal, quantitativo e retrospectivo. O campo de estudo foram as unidades de internação clínicas (4S, 6S, 5N, 6N e 7N) e unidades de internação cirúrgicas (7S, 8S, 8N e 9N) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. A população foi de 577 participantes, 253 no primeiro semestre e 324 no segundo. Critério de inclusão foi o paciente ter permanecido internado por no mínimo 48 horas e ter tido alta hospitalar há menos de 15 dias. A coleta de dados foi de agosto de 2013 a julho de 2014. Os dados foram coletados através de entrevista telefônica orientada por um questionário estruturado para avaliar a satisfação dos usuários. Os dados foram avaliados através do SPSS e teste não paramétrico de Kruskal-Wallis. O estudo está inserido no projeto Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário, que foi aprovado pelo comitê de ética da instituição sob o nº. 12-0459. **Resultados:** Os usuários que internaram pelo SUS foram 489 (84,7%), e os que internaram através de convênio foram 79 (13,6%). Os usuários internados que permaneceram em quartos que continham dois ou mais leitos ocupados foram 539 (93,4%), e os usuários que internaram em quarto individual 36 (6,2%). Quanto à satisfação com o atendimento geral, a média de satisfação geral foi de 5,6, e observou-se que 34,6% dos sujeitos responderam estar satisfeitos e 63,6% muito satisfeitos. Em relação à satisfação do usuário internado em diferentes alas do hospital – Norte (5N, 6N, 7N, 8N e 9N) e Sul (4S, 6S, 7S e 8S) – constata-se que não houve diferença entre as médias das satisfação por ala: 5,60 para cada uma. As unidades 5N e 8S destacam-se por apresentarem as médias de satisfação mais baixas: 5,35 e 5,44, respectivamente. As médias das unidades 6N (5,79), 6S (5,81) e 7N (5,76) foram as que apresentaram os maiores valores de satisfação geral. **Discussão:** O estudo evidenciou um alto grau de satisfação entre os usuários, estando a média geral próxima do grau máximo (seis). A igualdade nas médias das diferentes alas surpreende, considerando que são diferentes em sua estrutura física, pois as unidades “Norte” são enfermarias e o banheiro é coletivo (masculino ou feminino), enquanto que as unidades “Sul” são quartos privativos ou semi-privativos com banheiro no quarto. **Considerações finais:** Este estudo permitiu analisar o grau de satisfação dos usuários adultos após seu período de internação em um hospital público evidenciando alto nível de satisfação. Também permitiu identificar que usuários atendidos por convênio e aqueles que somente possuem o SUS apresentaram mesmo grau de satisfação, neste caso, permitindo concluir que diferenças de estrutura física não repercutiram na satisfação geral do serviço.