

OS ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE EXAMES LABORATORIAIS

MOURA, Gisela Maria Schebella Souto de¹

HILLESHEIN, Eunice Fabiani²

BENATTI, Camille Pamela³

SCHARDOSIM, Juliana Machado⁴

OLIVEIRA, Kátia R. Pilger de⁵

Escola de Enfermagem UFRGS

A satisfação do cliente constitui uma das metas mais importantes sob a ótica das organizações modernas. Desta forma a empresa que melhor atender as necessidades de seu cliente tem maiores possibilidades de garantir vantagens num espaço competitivo. O objetivo do estudo consistiu em identificar os atributos de satisfação do cliente na área de exames laboratoriais. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório. Os dados foram coletados nos meses de abril a junho de 2006, nos turnos manhã e tarde, através de entrevistas utilizando a técnica do incidente crítico. Foram realizadas 88 entrevistas, tendo sido inicialmente gravadas e, posteriormente, transcritas. A análise dos dados foi realizada utilizando a técnica de análise de conteúdo proposta por Moraes (1999). Foram identificadas três categorias de atributos: rapidez/tempo de espera no atendimento; educação e cortesia dos profissionais e competência técnica na punção venosa. Em relação a primeira categoria, percebeu-se duas diferentes realidades neste serviço: na manhã o tempo de espera é fonte de crítica enquanto que na tarde é ponto de elogio. As entrevistas também evidenciaram características que o coletador deve possuir: habilidade na punção, tranquilidade, paciência e carinho, atenção para com o paciente, educação e respeito. Algumas críticas foram mencionadas quanto ao desinteresse e mau humor dos profissionais da recepção. Outros entrevistados, espontaneamente, manifestaram sua avaliação do atendimento, embora isto não fosse o objetivo da entrevista: 19 pessoas atribuíram grau ótimo; 22 muito bom e 36 bom. Após a análise destes resultados, pode-se concluir que os atributos de satisfação do cliente atendido num setor de coleta de exames laboratoriais estão relacionados com a rapidez no atendimento, a educação e cortesia dos profissionais de contato: recepcionista da área e o coletador; habilidade técnica na coleta. Os achados das entrevistas podem subsidiar uma reavaliação do instrumento da pesquisa de satisfação atualmente utilizado na área. Além disso, fornecem elementos a serem considerados na seleção do pessoal para atuar na área.

¹ Enfermeira. Professora do Dpto. de Assistência e Orientação Profissional da EE – UFRGS. Adjunta da Coordenação do Grupo de Enfermagem/ Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Mestre em Educação – PUCRS. Doutora em Administração – PPGA/UFRGS.

² Acadêmica de enfermagem da EE – UFRGS. Bolsista do Grupo de Enfermagem/ Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

³ Acadêmica de enfermagem da EE – UFRGS. Bolsista do Grupo de Enfermagem/ Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

⁴ Acadêmica de enfermagem da EE – UFRGS. Bolsista do Grupo de Enfermagem/ Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

⁵ Farmacêutica Bioquímica, Serviço de patologia Clínica, Unidade de Microbiologia e Biologia Molecular/ Hospital de Clínicas de Porto Alegre- HCPA

COMO CITAR ESTE RESUMO:

MOURA, G.M.S.S.de et al. Os atributos de satisfação dos pacientes atendidos no setor de exames laboratoriais. In: FUNCKE, L.B.; MORAES, K.B.ENCONTRO DE ENFERMAGEM EM CENTRO CIRÚRGICO, 12, 21-22 jul 2006, Porto Alegre, RS. **Resumos...**Porto Alegre, 2006. 1 CD-ROM.