

11º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

PROJETO JOVENS ACOLHEDORES: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO CONTEXTO DA HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE

Bruna Portes Maciel¹
Catiúscia Rodrigues Guerreiro²
Gésica Aparecida Giopato²
Ana Carolina Manna Bellasalma³
Aroldo Gavioli⁴
Magda Lúcia Félix de Oliveira⁵

No fim da década de 1990, em razão das fortes críticas dispensadas à falta de atenção aos aspectos subjetivos da atividade assistencial nos hospitais e da crescente preocupação com o aspecto humano destes ambientes, a Secretaria de Assistência à Saúde do Ministério da Saúde do Brasil organizou um grupo de profissionais para desenvolver a Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), com o intuito de elaborar instrumentos e ações para melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários da rede hospitalar, além de, aprimorar a teia de relações que se estabelecem e se desenvolvem dentro deste contexto, isto é, entre profissionais de saúde e usuários, profissionais entre si, profissionais e gestores, hospital e comunidade. São estratégias possíveis à realização da política: a instalação de brinquedotecas, faixas e banners que divulguem os direitos dos usuários, melhorias na estrutura física, a educação continuada aos servidores, bem como a colocação de caixas de sugestão em diversos locais do hospital, investigando, assim, o nível de satisfação do usuário. Nesse sentido, pesquisar a percepção do usuário quanto ao serviço oferecido é um foco de atenção de instituições de saúde, na medida em que se acredita que a avaliação somente apresenta valor quando o usuário é considerado no processo avaliativo, e o conhecimento do grau de satisfação do usuário contribui na tomada de decisão gerencial norteando ações para a melhoria dos serviços oferecidos. Nesse contexto, o presente trabalho tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas pelo Projeto de Extensão Universitária Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM), que, em parceria com o Serviço de Ouvidoria do HUM, investiga a percepção do usuário sobre o atendimento recebido. O projeto é desenvolvido segundo dois modos avaliativos, o auto-aplicável, onde o usuário deposita sua avaliação em urnas distribuídas nas recepções do hospital e, a avaliação dirigida, onde usuário/acompanhante é entrevistado por estudantes do curso de graduação em Psicologia, para emitir opinião sobre o atendimento recebido. No ano de 2012, 746

¹ Acadêmica do curso de Psicologia, Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá, bolsista do Projeto de Extensão Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá.

² Acadêmica do curso de Psicologia, Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá.

³ Psicóloga responsável pelo serviço de Ouvidoria, Hospital Universitário Regional de Maringá.

⁴ Enfermeiro, Hospital Universitário Regional de Maringá.

⁵ Doutora em Saúde Coletiva, Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá.

entrevistas foram realizadas e foi possível identificar elevado grau de satisfação com os serviços do HUM - 97,05% dos usuários afirmaram que voltariam a procurar o hospital, se necessário, e 94,37 % o recomendariam para familiares e amigos. Entretanto, se considerado o grande número de queixas e sugestões, esta satisfação não é plena. Tal hipótese pode ser justificada através da percepção que os estudantes têm que grande parte dos usuários visualizam o serviço do hospital público como algo “dado”; por conta da gratuidade, não se sentem seguros e confiantes para apresentar avaliações negativas dos serviços. Porém, a realização do projeto de extensão traz benefícios tanto aos usuários, que têm suas verbalizações acolhidas e minimizados os aspectos negativos do adoecer e da hospitalização, quanto para os estudantes, que podem aprimorar o que é visto em sala de aula e também desenvolver conhecimento científico qualificado.

Palavras-chave: Satisfação do usuário. Humanização em saúde.

Área temática: Saúde.

Coordenador(a) do projeto: Magda Lúcia Félix de Oliveira, mfoliveira@uem.br, Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá.