

RESULTADOS PRELIMINARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DE MARINGÁ

Andressa Luiza Toffoli (DEN/UEM), Maycon Rogério Selegim (DEN/UEM), Magda Lucia Félix de Oliveira (DEN/UEM), Ana Carolina Manna Bellasalma (Coordenadora do projeto), e-mail: ouvidoria-hum@uem.br

Universidade Estadual de Maringá/Departamento de Enfermagem - Maringá-PR.

Área Temática: Saúde

Palavras-chave: avaliação em saúde, qualidade dos cuidados de saúde, satisfação do usuário.

Um meio para o controle social e dimensionamento da qualidade nas instituições de saúde no âmbito do SUS, é a avaliação da satisfação dos usuários. O presente trabalho tem por objetivo apresentar os resultados preliminares da pesquisa de satisfação dos usuários (PSU) do Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM), realizado pelo Serviço de Ouvidoria nos meses de janeiro a abril de 2009. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados dois tipos de questionários, o primeiro é o instrumento adaptado do Questionário de Alta proposto por Mezomo, dividido em duas partes: uma destinada à coleta de informações gerais do cliente e a outra, denominada parte específica, constituída por questões que avaliam a satisfação do cliente com a estrutura e o atendimento de oito serviços e/ou ambientes. Para a análise dos dados da parte específica é utilizado o Índice de Positividade (IP) proposto por Nonino et al. e Torres et al. Se o IP for $\geq 70\%$, a satisfação com os serviços será considerada satisfatória. O segundo questionário é um instrumento aplicado e validado por Castellanos que apresenta os atributos que permitem aos usuários avaliarem as diferentes dimensões do serviço, tomando como base as cinco dimensões da qualidade (Tangibilidade, Responsividade, Empatia, Garantia e Confiabilidade). Os questionários foram aplicados nos setores de Clínica Médica e Cirúrgica, Unidade de Ginecologia e Obstetrícia, Ambulatório de Especialidades, Pediatria e Pronto Socorro. Dos 40 sujeitos que participaram da pesquisa, 28 (70%) eram do sexo feminino e 12 (30%) do sexo masculino. A faixa etária de maior ocorrência foi a de 20 a 29 anos (27%) e, quase a metade (40%) tinha apenas o Ensino Fundamental. A grande maioria dos usuários (72%) permaneceu internada no Pronto Socorro, num período inferior a 5 dias. Quanto à análise da satisfação (primeiro questionário), pode-se dizer que esta foi bastante favorável, pois todos os serviços avaliados obtiveram IP médio maior que 70%. No entanto, vale ressaltar que na avaliação da estrutura, 7 (17%) sujeitos relataram insatisfação com o quarto/enfermaria devido a inadequação da luminosidade e silêncio para o repouso, sendo o IP obtido para este item de 79%. Essa inadequação pode ser decorrência de que a maioria dos entrevistados permaneceu internada no Pronto Socorro, e geralmente as luzes não são apagadas porque neste local, também ficam internados pacientes em estado grave que exigem cuidados ininterruptos durante as 24 horas do dia. Outro item que merece destaque foi a insatisfação com a visita do

enfermeiro, sendo o IP obtido de 68%. Isso pode decorrer devido à falta de compreensão dos usuários sobre as categorias profissionais existentes dentro da enfermagem. Quanto ao nível de satisfação dos usuários (segundo questionário), todas as dimensões da qualidade obtiveram porcentagens maiores que 80%. Merecendo destaque o nível máximo de satisfação (100%) atingido pelo serviço de nutrição. De um modo em geral, pode-se dizer que os usuários do HUM encontram-se satisfeitos, pois todos os serviços avaliados alcançaram índices considerados como satisfatórios.