

P 3445**Impacto da adoção de padrões internacionais de segurança na satisfação dos usuários de internação hospitalar**

Diovane Ghignatti da Costa, Vera Lúcia Mendes Dias, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Taina Vianna Pellini, Gabriela Loss Lize, Erika da Rosa dos Santos, Luciana Olino, Thaune da Cunha Dutra, Claudia Beatriz Nery, Ana Maria Müller de Magalhães
Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Introdução: Preceitos da Organização Mundial da Saúde têm demarcado a promoção de práticas seguras no ambiente de prestação de cuidados. Em nível nacional, programas apoiam a segurança do paciente, mobilizando o acesso da sociedade às informações relativas ao tema. No Hospital de Clínicas de Porto Alegre, obteve-se a certificação pela *Joint Commission International (JCI)* em 2013, para oferecer serviços de saúde que atendam padrões internacionais de qualidade e segurança, sendo a equipe de enfermagem protagonista nesta conquista. Objetivo: Analisar a taxa de satisfação dos usuários nos três atributos relacionados à equipe de enfermagem, no biênio antes e após a certificação pela JCI. Método: Estudo de abordagem quantitativa, caráter exploratório-descritivo, com base nos questionários respondidos pelos usuários/família, no momento da alta hospitalar, de forma espontânea. Analisaram-se as respostas no grau ótimo dos 8.461 questionários respondidos em 2011, 11.433 referentes a 2012, 10.056 em 2013 e 9.265 em 2014. O questionário possui três questões referentes à equipe de enfermagem que abordam a satisfação em relação às orientações, aos cuidados e à visita diária do enfermeiro. Os dados foram extraídos do Sistema de Informações Gerenciais IG-HCPA e analisados em percentuais. Resultados: Em relação às orientações fornecidas obtiveram-se os escores de 74,62%, 74,43%, 75,72% e 76,99, respectivamente, em 2011, 2012, 2013 e 2014. Quanto ao cuidado prestado os percentuais foram de 74,09%, 73,54%, 75,15% e 76,42%. Já, em relação à visita diária do enfermeiro obteve-se 78,39%, 77,89%, 78,83% e 79,83%, respectivamente, nos anos considerados. Conclusões: Comparando-se os percentuais de respostas no grau ótimo obtidos nos dois anos anteriores (2011-2012) à certificação com os dois anos seguintes (2013-2014), no atributo orientação, a taxa foi 1,81% maior no biênio 2013-2014, em relação ao cuidado a taxa foi superior em 1,99% e, considerando o atributo visitas esta subiu 1,22%. Observa-se que houve um aumento crescente nas taxas de satisfação dos usuários nos três atributos que avaliam o atendimento da enfermagem, denotando que a adoção de padrões internacionais de segurança impacta na satisfação dos pacientes internados e que a enfermagem tem o importante papel de promover a manutenção dos padrões assistenciais alcançados e protagonizar a melhoria contínua dos processos. CEP-HCPA. Palavras-chaves: Qualidade da assistência à saúde, satisfação do paciente, organização e administração. Projeto 98-257