

## Introdução

A definição de satisfação é complexa e só pode ocorrer quando as necessidades e expectativas dos usuários são plenamente atendidas e os resultados esperados para as intervenções foram atingidos. A avaliação da satisfação pode ser utilizada para conhecer a qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes, bem como servir como uma importante fonte de informação para os trabalhadores e os gestores de saúde. A pesquisa de satisfação teve uma maior importância com o desenvolvimento do Sistema Único de Saúde (SUS), começando a ter força no Brasil a partir da metade da década de 90, com o maior controle do governo sobre o SUS e maior participação da população nas decisões sociais.

## Objetivo

Analisar a satisfação dos usuários com o atendimento hospitalar durante a sua internação.

## Resultados

- Satisfação no ano de 2013: variou de 5,93 a 5,32.
- Satisfação no ano de 2014: variou de 5,89 a 5,50.
- Satisfação no ano de 2015: variou de 5,87 a 5,43.

Considerando que o grau de satisfação mais elevado seria 6, os escores médios obtidos mostram que os serviços das equipes médicas, enfermagem, nutrição, limpeza e recepção estão sendo satisfatórias aos olhos do paciente.

Assim, os entrevistados se mostram muito satisfeitos com todos os serviços oferecidos, não sendo percebida nenhuma diminuição significativa na satisfação dos pacientes comparando 2013, 2014 e 2015.

Os usuários do serviço relatam que são bem atendidos por todas as equipes do hospital. E, ainda, que tem preferência pelo mesmo por considerarem um hospital que oferece um excelente tratamento.

## Método

Tipo de estudo: longitudinal de tendência.

População: usuários que estiveram internados no HCPA.

Amostra: 2.565 usuários de diferentes unidades.

Critérios de inclusão/exclusão: usuários que haviam internado por um período superior a 48 horas e recebido alta hospitalar há menos de 30 dias.

Coleta de dados: de agosto de 2013 a janeiro de 2016, por meio de uma entrevista realizada por telefone, entre quinze e trinta dias após a alta.

Instrumento: questionário estruturado, com a escala de medida da satisfação de 6 pontos do tipo Likert.



Imagem do google



Imagem do google



Imagem do google



Imagem do google

## Conclusões

A avaliação da satisfação do usuário ajuda a verificar suas necessidades e identificar formas melhores de atendê-las. Assim, por meio desse indicador de qualidade é possível identificar e corrigir falhas de processo que podem estar comprometendo a qualidade e, conseqüentemente, a satisfação do usuário. Esta pesquisa mostra que os usuários se sentem satisfeitos e muito satisfeitos com os serviços oferecidos pelo hospital; e, apontam quando há alguma falha de qualquer equipe e turno em que teve contato para assim melhorar os atendimentos realizados pelo hospital.