



Evento	Salão UFRGS 2014: SIC - XXVI SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2014
Local	Porto Alegre
Título	Características dos usuários e sua satisfação com o atendimento hospitalar
Autor	GIOVANA MENTI
Orientador	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

Introdução: A criação do SUS trouxe vários apontamentos que visam à melhoria da saúde brasileira, dentre esses a participação da comunidade é imprescindível para que se tenha uma boa gestão e melhorias de acordo com as necessidades dos mesmos (GOUVEIA, G.C. et al, 2009). Uma das formas de participação dos usuários é através de pesquisas de satisfação, as quais têm crescido em número nos últimos anos (MENDES A.C.G et al, 2009). **Objetivo:** Relacionar a satisfação com o perfil do usuário. **Método:** Trata-se de um *survey* realizado com usuários pós-alta hospitalar. Foram entrevistados 547 sujeitos. O critério de inclusão considerou os usuários que estiveram internados no Hospital de Clínicas por um período mínimo de 48 horas. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista telefônica, entre o 15º e 30º dia após a alta hospitalar, guiado por questionário estruturado. As variáveis sócio-demográficas investigadas foram sexo, idade, escolaridade e estado civil. O projeto foi aprovado na Compesq-Enf e no Comitê de Ética da instituição. **Resultados:** Os respondentes foram os próprios pacientes (quando maiores de 18 anos) ou seus acompanhantes ou responsáveis legais. *Sexo:* os homens representaram 40,48% da amostra e as mulheres 59,52%, com satisfação de 5,67 e 5,73, respectivamente, sendo o grau máximo de satisfação correspondendo a 6. A análise estatística demonstrou não haver diferença significativa na satisfação geral entre os dois grupos. *Idade:* as idades variaram entre 30 dias de vida e 100 anos completos. Os pacientes foram divididos em três grupos etários: Grupo 1 (G1) – de zero a 17 anos, Grupo 2 (G2) – de 18 a 59 anos e Grupo 3 (G3) – de 60 a 100 anos. Os usuários pediátricos (G1) constituíram 15,9% da amostra; os adultos (G2) 53,4%; e, os idosos (G3) 30,7%. A satisfação média no G1 foi de 5,85; no G2 de 5,68 e no G3 de 5,66. A comparação entre os três grupos demonstrou que há diferença significativa na satisfação, sendo o G1 o grupo mais satisfeito, seguido do grupo dos adultos e idosos. *Escolaridade:* A satisfação no grupo com menos de 8 anos de escolaridade foi de 5,73 enquanto que no grupo com mais de 8 anos foi de 5,67. A comparação entre grupos mostrou que a diferença não é estatisticamente significativa. *Estado civil:* Os solteiros representam 40,84% da amostra; os casados, 43,41%; os viúvos, 9,71%; e, os divorciados/separados, 6,04%. A satisfação entre os solteiros obteve média de 5,76; nos casados, 5,72; nos viúvos, 5,47; e, nos divorciados/separados, 5,61. O teste estatístico mostrou que há diferença entre os grupos, sendo os solteiros mais satisfeitos em comparação com os viúvos. **Conclusão:** A análise estatística demonstra que a satisfação não apresenta variação entre homens e mulheres e nem entre usuários com diferentes anos de escolaridade atendidos neste hospital. Já a satisfação dos usuários de unidades pediátricas, além de ser mais elevada, também aponta diferença significativa quando analisada em relação aos escores das unidades de adultos. O grupo formado pelos solteiros também apresenta satisfação superior e estatisticamente significativa quando comparado com os demais grupos formados pela variável estado civil. Conclui-se que a característica sócio-demográfica relacionada à idade é um elemento relevante no estudo da satisfação, apoiando a tomada de decisão gerencial para implementação de melhorias nos setores.