

529**PESQUISA DE SATISFAÇÃO NA INTERNAÇÃO HOSPITALAR: ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Diovane Ghignatti da Costa, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Vera Lúcia Mendes Dias, Mayara Lindner Brandão, Taina Vianna Pellini, Luciana Olino, Yan Dias. Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Introdução: A satisfação dos usuários sobre os serviços de saúde faz parte das Políticas Públicas de Saúde e dos padrões internacionais de segurança do paciente. O movimento mundial de segurança centraliza as ações de cuidado no usuário, o qual pode manifestar sua percepção sobre o serviço recebido, por meio de instrumentos de pesquisa de satisfação, entre outras formas. A presença física do usuário no ambiente de serviço fornece subsídios para avaliação do atendimento recebido, estando intimamente relacionada ao atendimento de suas expectativas. **Objetivo:** Descrever as manifestações dos pacientes internados registradas no espaço aberto do formulário da pesquisa de opinião institucional do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), nos anos de 2011, 2012 e 2013. **Método:** Estudo de abordagem qualitativa, caráter exploratório-descritivo, com base nos questionários respondidos pelos usuários/família, no momento da alta hospitalar, de forma espontânea. Analisou-se 8.524 questionários respondidos em 2011, 11.631 referentes a 2012 e 10.273 em 2013. As informações registradas no espaço aberto do formulário foram submetidas à análise temática. **Resultados:** Evidenciou-se 4.592 manifestações descritivas em 2011, 5.708 em 2012 e 4.634 em 2013. Em 2011, 3.471 apontamentos foram elogios (75,6%) e 1.121 referiram-se a sugestões e/ou críticas (24,4%). Em 2012, as manifestações dividiram-se em 4.842 elogios (84,8%) e 866 sugestões e/ou críticas (15,2%). Em 2013 obteve-se 3.985 elogios (86%) e 649 sugestões e/ou críticas (14%). A análise temática das sugestões e/ou críticas apontou nos três anos aspectos relacionados ao conforto do ambiente e instalações oferecidas e à cortesia das equipes durante o atendimento. **Conclusões:** Observou-se que uma proporção menor de usuários opinou no espaço aberto do questionário, pois 54%, 49% e 45% dos formulários continham manifestações, respectivamente, em 2011, 2012 e 2013. No entanto, houve aumento crescente dos elogios em relação às críticas/sugestões, demonstrando empenho da equipe para qualificar o serviço prestado ao usuário de forma que o mesmo sintasse-se mais satisfeito. As sugestões/críticas dos usuários demarcam oportunidades de melhoria tanto sob o ponto de vista da estrutura oferecida, bem como da qualificação do pessoal. Os resultados refletem os esforços empreendidos nos últimos anos para o alcance dos padrões de qualidade e segurança do paciente adotado pelo Hospital. **Palavra-chave:** Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Paciente; Organização e Administração. Projeto 98-257