



SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XXVIII SIC

paz no plural



Evento	Salão UFRGS 2016: SIC - XXVIII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2016
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	SATISFAÇÃO DAS USUÁRIAS DE UMA UNIDADE OBSTÉTRICA COM O ATENDIMENTO HOSPITALAR
Autor	GIOVANA MENTI
Orientador	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

SATISFAÇÃO DAS USUÁRIAS DE UMA UNIDADE OBSTÉTRICA COM O ATENDIMENTO HOSPITALAR

Aluna: Giovana Menti **Orientadora:** Profa. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Introdução: A pesquisa de satisfação surge como um instrumento para avaliar o serviço de saúde por parte do usuário, o qual analisa o atendimento recebido na instituição frente às suas necessidades ao buscar por assistência. O processo de avaliação da satisfação torna-se uma estratégia favorável para a instituição, à medida que traz elementos para a adequação ou aperfeiçoamento do serviço avaliado. **Objetivo:** Analisar a satisfação das pacientes atendidas na unidade de internação obstétrica. **Método:** Estudo de abordagem quantitativa, transversal, realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. As participantes do estudo foram usuárias que estiveram internadas na unidade e receberam alta hospitalar. A coleta ocorreu no período de agosto de 2013 a dezembro de 2015, por meio de uma entrevista realizada por telefone, entre quinze e trinta dias após a alta da paciente. Foram incluídas no estudo usuárias que tenham sido internadas na unidade obstétrica, tendo permanecido hospitalizadas por um período igual ou superior a 48 horas. Foram excluídas usuárias que tenham evadido do ambiente hospitalar, bem como aquelas que não possuíam telefone para contato, as que não foram localizadas e as que não atenderam a três momentos de tentativas de contato. O instrumento foi testado em estudo anterior e contemplou 17 atributos de atendimento referentes às equipes de enfermagem, nutrição, médica, admissão, alta hospitalar e satisfação geral com o atendimento. A análise foi do tipo descritiva, por meio de software *SPSS 18.0*. Este estudo é um recorte do projeto: “Satisfação com o atendimento em hospital público: um compromisso social com o usuário”, aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do HCPA sob o número 12-0459. **Resultados:** A amostra foi constituída de 437 pacientes, 84,9% com idade na faixa de 20 a 49 anos. Quanto a escolaridade, 71,4% tem mais de 8 anos de estudo. Do total da amostra, 74,1% disseram ter companheiro. Em relação ao convênio utilizado, 97,9% utilizaram o SUS, apenas 9,6% respondeu estar sozinho no quarto. As respostas das usuárias em relação a satisfação com o atendimento posicionaram-se entre satisfeitas e muito satisfeitas, evidenciando médias entre 5,73 e 5,83. As médias mais elevadas de satisfação foram em relação à equipe de enfermagem: entre 5,81 e 5,83. A menor média foi para equipe da limpeza (5,56). **Discussão:** As usuárias demonstraram satisfação com o atendimento, conferindo destaque para os atributos da enfermagem. Este resultado não causou surpresa, visto que esta equipe permanece a maior parte do tempo com o paciente, prestando cuidados desde o momento do acolhimento na unidade até o auxílio no momento da alta. Em relação à limpeza, cabe ponderar que, embora possua o menor valor médio (5,56) é uma média elevada, pois o valor máximo a ser pontuado na escala de avaliação seriam seis pontos. Também deve considerar-se que esta unidade possui alta rotatividade de pacientes; número elevado de pessoas que frequentam o quarto em virtude dos visitantes que são mobilizados pelo nascimento do bebê; e, o tipo de acomodação que consiste em enfermarias de seis leitos e quartos semi privativos, na modalidade de alojamento conjunto, onde o bebê permanece junto à mãe em um berço ao lado da sua cama. **Considerações finais:** Ao se avaliar a satisfação das usuárias internadas na unidade obstétrica em estudo, constata-se que houve um alto grau de satisfação entre as mesmas, estando à média da satisfação próxima do grau máximo (seis) em todos os atributos. O conhecimento da satisfação contribui na tomada de decisão gerencial e na melhoria da interação entre o serviço de saúde e o usuário.