

P 1172**Satisfação das usuárias de uma unidade obstétrica com o atendimento hospitalar**

Giovana Menti; Gisela Maria Schebella Souto de Moura; Karine Lorenzen Molina; Juciane Aparecida Furlan Inchauspe; Ariela Pinto Bumbel - HCPA

Introdução: A pesquisa de satisfação surge como um instrumento para avaliar o serviço de saúde por parte do usuário, esse processo 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 quantitativo, transversal, realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. As participantes foram usuárias que estiveram internadas na unidade por no mínimo 48 horas e receberam alta hospitalar. A coleta ocorreu no período de agosto de 2013 a dezembro de 2015, por meio de entrevista telefônica, até 30 dias após a alta da paciente. O instrumento foi testado em estudo anterior e contemplou 17 atributos de atendimento referentes às equipes de enfermagem, nutrição, médica, admissão e alta hospitalar. 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. **Considerações finais:** Ao se avaliar a satisfação das usuárias internadas na unidade em estudo, constata-se que houve um alto grau de satisfação, estando à média da satisfação próxima do grau máximo (seis) em todos os atributos. **Unitermos:** Gestão; Enfermagem; Satisfação