

eP1018**Satisfação do usuário pediátrico em unidade de internação oncológica**

Giovana Menti, Gisela Maria Schebella Souto de Moura - HCPA

Introdução: Conhecer a satisfação dos usuários é imprescindível para que o gestor possa tomar medidas com vistas a melhorar a qualidade dos serviços. As pesquisas de satisfação são instrumentos importantes que visam medir o quanto o atendimento prestado pela instituição foi positivo ao usuário. A criança adoeceida passa por momentos estressantes ao longo da sua internação, pois o hospital constitui um local estranho ao seu convívio. É importante lembrar que os pais ou responsáveis também vivenciam essa experiência de hospitalização. Considerando o contexto de vulnerabilidade em que se encontram essas crianças, é imprescindível avaliar o grau de satisfação dos mesmos com os serviços. Objetivo: Analisar o grau de satisfação dos usuários pediátricos atendidos na unidade de oncologia pediátrica. Metodologia: Estudo quantitativo, transversal, realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Os participantes do estudo foram os acompanhantes das crianças internadas na unidade de internação oncológica pediátrica que receberam alta hospitalar, tendo permanecidas hospitalizadas por no mínimo 48 horas. A coleta ocorreu no período de agosto de 2013 a agosto de 2016 por meio de entrevista telefônica guiada por questionário semiestruturado. 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 20.0. 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 98 usuários, a idade média dos pacientes pediátricos foi de 5,8 anos, houve preponderância do sexo masculino (58,16%). A maioria utilizou o SUS (95,91%), 78,57% estavam em enfermarias com 2 ou mais leitos. As respostas dos acompanhantes se posicionaram entre satisfeito e muito satisfeito, evidenciando médias de satisfação geral entre 5,63 a 6 nos semestres analisados, não evidenciando diferença estatisticamente significativa. Conclusões: Observou-se alto grau de satisfação, estando as médias de satisfação próximas ao grau máximo. O conhecimento da satisfação contribui para melhorar os serviços, sendo um instrumento de apoio na tomada de decisão da gerência, integrando o usuário ao serviço. Palavras-chaves: satisfação do usuário, criança hospitalizada, qualidade dos serviços de saúde