

## ESTUDO COMPARATIVO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE QUARTOS PRIVATIVOS E NÃO PRIVATIVOS COM O ATENDIMENTO HOSPITALAR

**Aluna:** Anderlise Silva da Siva

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

### Introdução

Os serviços de saúde vêm sofrendo grandes transformações no que diz respeito à avaliação da qualidade nas últimas décadas. Inicialmente a avaliação dos serviços era realizada a partir de aspectos isolados, como controle de infecção hospitalar, padrões de adequação de instalações e sistematização dos procedimentos executados pela enfermagem. Mas, ainda no século XX, o usuário dos serviços passa a integrar o processo de avaliação em saúde, como parte interessada e corresponsável pelas questões pertinentes à qualidade de assistência prestada à ele. Através da avaliação realizada pelo usuário é possível identificar, analisar, e conseqüentemente sugerir melhorias aos serviços como um todo.

### Objetivo

Comparar a satisfação dos usuários internados em quartos privativos e de usuários internados em quartos não privativos num hospital universitário público.

### Métodos

Estudo do tipo *Survey* realizado com usuários internados em quartos privativos e não privativos num hospital universitário público. O estudo foi realizado com usuários que estiveram internados por um período superior a 48 horas, em diferentes unidades e receberam alta hospitalar com menos de 30 dias de internação. A amostra foi constituída por 3.258 sujeitos. O critério de exclusão foi pacientes que tiveram como desfecho o óbito, a evasão ou transferência de hospital. A coleta ocorreu no período de agosto de 2013 a janeiro de 2016, por meio de uma entrevista realizada por telefone. O instrumento foi um questionário estruturado, com a escala de medida da satisfação de 6 pontos do tipo *Likert*. A análise dos dados foi realizada por meio do 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.

**Tabela 1- Escala de medida de satisfação**

1	Muito insatisfeito
2	Insatisfeito
3	Pouco insatisfeito
4	Pouco satisfeito
5	Satisfeito
6	Muito satisfeito

Fonte: Elaboração própria

### Resultados

	Quarto privativo	Quarto não privativo
Avaliação geral da satisfação	5,71	5,72
Qualidade das refeições	5,35	5,45
A exatidão da conta hospitalar	5,56	5,63

A avaliação geral da satisfação do usuário em quarto privativo foi de 5,71 e em quartos não privativos foi de 5,72. A comparação entre os dois grupos, dos escores por item, não apresentou resultados estatisticamente significativos, exceto para os itens 11 e 16 do instrumento. Em relação a qualidade das refeições pacientes em quartos privativos obtiveram uma média de satisfação de 5,35 já aqueles que estavam internados em quartos não privativos, pontuaram a satisfação em 5,45. No item que se refere a exatidão da conta hospitalar, o usuário do privativo apresentou média de 5,56 e do não privativo 5,63.

### Conclusões

Os resultados evidenciaram elevados escores de satisfação geral dos usuários com os serviços oferecidos pelo hospital, independente do tipo de acomodação. Além disto, não foram constatadas diferenças na avaliação dos serviços de admissão, enfermagem, médico e limpeza. Os grupos diferiram na avaliação da qualidade das refeições e da exatidão da conta hospitalar, sendo os usuários de quartos não privativos os mais satisfeitos. Este estudo contribui como fonte de informação para identificar possibilidade de melhorias no atendimento e com isso aproximar a oferta do serviço à expectativa do usuário.