

SALÃO DE  
INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
**XXIX SIC**  
  
**UFRGS**  
PROPESQ



múltipla   
**UNIVERSIDADE**  
inovadora  inspiradora

<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2017: SIC - XXIX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2017
<b>Local</b>	Campus do Vale
<b>Título</b>	ESTUDO COMPARATIVO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE QUARTOS PRIVATIVOS E NÃO PRIVATIVOS COM O ATENDIMENTO HOSPITALAR
<b>Autor</b>	ANDERLISE SILVA DA SILVA
<b>Orientador</b>	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

### 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 torna-se um novo componente neste aspecto e passa a integrar o processo de avaliação em saúde, como parte interessada e corresponsável pelas questões pertinentes à qualidade de assistência. Com a intenção de melhorar ainda mais a qualidade do atendimento nos serviços de saúde, estudos avaliando a satisfação do usuário estão cada vez mais frequentes e aprofundados. Através da avaliação realizada pelo usuário é possível identificar, analisar, e conseqüentemente trazer 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.

**Método:** *Survey* realizado com usuários internados em quartos privativos e não privativos internados num hospital universitário público. Os quartos privativos são os que acomodam apenas 1 usuário e os não privativos, 2 ou mais usuários. O estudo foi realizado com usuários que estiveram internados por um período superior a 48 horas, em diferentes unidades e receberam alta hospitalar há menos de 30 dias. Amostra foi constituída por 3.258 sujeitos. Foi utilizado como critério de exclusão 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. A entrevista telefônica foi orientada por 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.

**Resultados:** 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.

**Conclusão:** 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.