

2261 - A Pesquisa de Satisfação e suas Implicações na Avaliação de Desempenho Profissional

Juciane Aparecida Furlan Inchauspe, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Cecília Helena Glanzner

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Objetivo: Analisar as implicações da pesquisa de satisfação dos usuários na avaliação de desempenho dos profissionais de enfermagem. Método: Pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, realizada em hospital público. Os dados foram coletados por meio de entrevistas com 28 enfermeiras e submetidos à análise de conteúdo do tipo categorial temática. Resultados: Os resultados advindos da pesquisa de satisfação fornecem elementos importantes para a avaliação de desempenho, servindo como uma ferramenta de gestão para a melhoria do cuidado prestado. As informações originam registro na ficha funcional, documentando elogios e críticas aos profissionais de enfermagem, categorias que emergiram da análise. Considerações finais: Quanto à contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para a avaliação de desempenho, as enfermeiras relataram que a pesquisa de satisfação é uma forma de possibilitar ao usuário um momento de escuta, no qual ele pode expressar sua opinião em relação ao serviço recebido dos profissionais de enfermagem e da instituição. Assim, serve como um instrumento importante para mensurar a qualidade dos serviços de saúde, sendo uma ferramenta de gestão e reorganização dos serviços, fornecendo suporte às decisões atuais e prospectando novos direcionamentos no campo da saúde. As informações da pesquisa são utilizadas, não apenas para orientar a tomada de decisão na adequação da oferta do serviço às expectativas do usuário visão genuína e tradicional destas informações, mas também para subsidiar a avaliação de desempenho geral da equipe de enfermagem e individual dos seus membros. Descritores: Satisfação do Paciente; Equipe de enfermagem; Avaliação de Desempenho Profissional; Qualidade da Assistência à Saúde; Pesquisa sobre Serviços de Saúde.