HOSPITAL DE CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

# Revista HCPA

REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

REVISTA HCPA 2006; 26 (Supl 1) :1-267

# 26ª Semana Científica

## do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

5ª Reunião da Rede Nacional de Pesquisa Clínica em Hospitais de Ensino

13º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul

# Anais

Fundação Médica do Rio Grande do Sul
Fundação de Apoio ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre

A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES PEDIÁTRICOS COM O SERVIÇO DO HOSPITAL

GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA; RODRIGO RIBEIRO DE LEMOS; SAMANTA BLASCKIEWICZ PINTO; DAIANE RIGO DA SILVEIRA

A satisfação tem sido um dos temas mais valorizados quando se trata de gestão estratégica das empresas, pois a empresa que melhor atender às necessidades do cliente tem maior chance de sobreviver e obter vantagens competitivas. O objetivo do estudo foi identificar o grau de satisfação dos clientes na área pediátrica. Os dados foram coletados nos meses de janeiro a março de 2006, oriundos do formulário da pesquisa de opinião utilizado no HCPA. A análise foi realizada utilizando freqüências absolutas e percentuais para as questões fechadas e análise temática para a questão aberta. Os resultados na média trimestral, no grau ótimo, apontam satisfação com o atendimento geral entre 54,54% e 73,42%. Com relação aos atributos que avaliam a enfermagem os escores da visita variaram de 67,39% a 75,76%; das orientações de 63,64% a 70,30%; e, dos cuidados, de 63,64% a 73,03%. Com relação aos demais atributos avaliados, o conforto do quarto obteve os menores índices de satisfação, variando de 29,88% a 55,55%. Os dados qualitativos trouxeram críticas quanto à área física, sugerindo manutenção dos aparelhos de ar condicionado, colocação de poltronas no quarto, bancos nos corredores e aparelhos de TV. Após a análise destes resultados, pode-se concluir que o serviço prestado pelo hospital, aos olhos do cliente, apresentou importante variação ao longo do trimestre. Os resultados da enfermagem apresentaram intervalo de variação menor. Além disso, ficou evidente a necessidade de melhoria em termos de conforto para o acompanhante que, neste caso, foi o grupo predominante de respondentes.