

## Trabalho 200-1 - PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NA QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM NA INTERNAÇÃO HOSPITALAR

Diovane Ghignatti da Costa<sup>1</sup>; Taina Vianna Pellini<sup>2</sup>; Gabriela Loss Lize<sup>2</sup>; Thauane da Cunha Dutra<sup>2</sup>; Ana Maria M. Magalhães<sup>3</sup>; Gisela Maria S. Souto de Moura<sup>4</sup>

**Introdução:** A qualidade dos serviços de saúde pauta-se, atualmente, na segurança do paciente, seguindo preceitos que demarcam a promoção de práticas seguras no atendimento das necessidades dos usuários<sup>1</sup>. No serviço hospitalar, a enfermagem, por trabalhar diuturnamente em contato direto com os usuários, tem papel fundamental em qualificar a assistência e contribuir para a segurança e satisfação dos mesmos. **Objetivo:** Analisar a taxa de satisfação dos usuários em relação à equipe de enfermagem antes e após a certificação pela Joint Commission International. **Método:** Estudo exploratório-descritivo, oriundo da pesquisa de satisfação de um hospital universitário público, certificado pela JCI em 2013. Analisaram-se, por estatística descritiva, respostas no grau ótimo dos 8.461 questionários de 2011, 11.433 de 2012, 10.056 de 2013 e 9.265 de 2014. As questões relativas à enfermagem abordam orientações, cuidados e avaliação diária. **Resultados:** Nas orientações fornecidas obtiveram-se 74,6%, 74,4%, 75,7% e 77%, respectivamente, em 2011, 2012, 2013 e 2014. No cuidado prestado obteve-se 74,1%, 73,5%, 75,1% e 76,4%. Na avaliação diária do enfermeiro obteve-se 78,4%, 77,9%, 78,8% e 79,8%. **Conclusões:** Comparando-se as respostas no grau ótimo obtidas entre os anos 2011 e 2014, as taxas foram superiores no atributo orientação em 2,4%; no cuidado, 2,3% e; na avaliação, 1,4%. Observa-se tendência crescente nas taxas de satisfação dos usuários nas questões relativas à enfermagem, denotando que a adoção de padrões internacionais de segurança pode ser um fator que impacta na satisfação dos pacientes. **Contribuições para a segurança do paciente:** A enfermagem tem o importante papel de promover a manutenção dos padrões assistenciais estabelecidos e protagonizar melhorias dos processos para o alcance da satisfação dos usuários.

**Descritores:** Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Paciente; Segurança do Paciente

**Área Temática 3:** Serviços de saúde e Segurança do Paciente

### Referências

1. World Health Organization. World Alliance for Patient Safety: Summary of the evidence on patient safety: implications for research. Geneva, Switzerland: World Health Organization; 2008.

---

1 Mestre em Enfermagem. Enfermeira Assessora do Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Relatora. E-mail: dgcosta@hcpa.edu.br

2 Acadêmica de Enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

3 Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Professora da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

4 Doutora em Administração. Chefe do Serviço de Enfermagem em Neonatologia. Professora da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.