P 1632

Pesquisa de satisfação estimulada dos usuários atendidos em áreas ambulatoriais de um serviço hospitalar

Diovane Ghignatti da Costa; Thauane da Cunha Dutra; Carla Desengrini Girelli; Gabriela Loss Lize; Marianna Goes Moraes; Claudia Beatriz Nery; Giovani Souza Silveira; Luciane dos Reis Francisco; Vera Lucia Mendes Dias; Gisela Maria Schebella Souto de Moura - HCPA

Introdução: A pesquisa de satisfação evidencia a percepção dos usuários em relação aos serviços recebidos e propicia valorizá-los, como foco central do atendimento e das prerrogativas das Políticas do SUS. Nas áreas de atendimento ambulatorial do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), operacionaliza-se mensalmente a pesquisa de satisfação dos usuários. Com o intuito de ampliar a participação, tem-se implementado, semestralmente, a pesquisa de forma estimulada, ação que demanda intensa parceria dos colaboradores das áreas. Objetivo: Analisar a participação na pesquisa de satisfação dos usuários atendidos nas áreas ambulatoriais do HCPA e seus resultados. M®todo: Estudo quantitativo, explorat· rio-descritivo, com base nos question§rios respondidos por pacientes/fam²lias ap· s o atendimento ambulatorial, no per²odo de janeiro de 2012 a dezembro de 2015, totalizando 8.870 question§rios respondidos em 2012, 8.287 em 2013, 8.064 em 2014 e 8.366 em 2015. As quest»es fechadas t° m alternativas conforme escala Likert de cinco graus: · timo, bom, regular, ruim e p®ssimo. Analisaram-se os resultados mensais, em rela- «o ao n¼mero de participantes e ¨ taxa de satisfa- «o. Para esta somou-se os percentuais de respostas nos graus · timo e bom, seguindo o m®todo de acompanhamento institucional. Aprovado no CEP-HCPA nÜ98-257. Resultados: Ap· s a an§lise verificou-se que em torno de 700 question§rios foram respondidos mensalmente ao longo dos quatro anos, com m²nimo de 181 e m§ximo de 2.258. A participa- «o m§xima correspondeu a um dos meses de pesquisa estimulada. A participa- «o m®dia nos meses de estimulada foi de 1.600 usu§rios e nos demais meses 520. Em rela- «o ¨ taxa de satisfa- «o alcan- ou-se a m®dia mensal geral de 88%, sendo que nos meses de estimulada obteve-se 93% e nos demais meses 87% em m®dia. Conclus»es: As evid° ncias apontam que a participa- «o dos usu§rios concentrou-se nos meses de maio e novembro nos anos de 2012 a 2015, nos quais se realiza a pesquisa estimulada. As taxas de satisfa- «o foram mais elevadas nos meses de maior participa- «o, demonstrando que os pacientes menos satisfeitos respondem a pesquisa ao longo do ano, ao contr§rio dos satisfeitos que precisam ser estimulados. Os dados refor- am a manuten- «o desta estrat®gia de estimular que os usu§rios se manifestem sobre os servi- os prestados, considerando que suas opini»es contribuem no planejamento de melhorias dos processos e capacita- »es das equipes, visando atender suas expectativas. Unitermos: Satisfa- «o do paciente; Servi- os de sa¼de; Organiza- «o e administra- «o