



MOSTRA CIENTÍFICA DE ENFERMAGEM

IMPLEMENTAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HOSPITAL E PRONTO SOCORRO DE CUIABÁ - HPSMC

Erika Ojeda da Silva¹
Marinez Aparecida de O. Campos¹
Cecília Victorazzo Louzada²
Christiely D. Cardoso³

Introdução: Durante estágio em Gerenciamento em Enfermagem no Setor de Educação Permanente do Hospital e Pronto Socorro Municipal de Cuiabá, vivenciamos e participamos da implantação do projeto de avaliação do grau de satisfação do usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme exigência do Ministério da Saúde em suas vistorias. Esse projeto tem como pressuposto atender a Lei 8142/90 Controle Social – PNH e também para a eficiência, resolutividade e qualidade do serviço prestado. **Objetivo:** Conhecer a satisfação do Usuário do Sistema Único de Saúde que busca atendimento no HPSMC. **Metodologia:** Trata-se de um estudo quantitativo, de caráter descritivo, realizada no Hospital e Pronto Socorro Municipal de Cuiabá – MT. O público alvo é o paciente quando consciente ou seu acompanhante, quando o mesmo não poder responder. O projeto foi dividido em três momentos. Na primeira etapa foi montado um instrumento de coleta, com perguntas fechadas com as dimensões de análise: a) acesso e disponibilidades; b) acolhimento; c) agilidade no agendamento dos exames e no atendimento; d) eficácia ou resolutividade, grau de confiança, ambiência (conforto, limpeza, sinalização, ruídos), roupas e alimentação, e fixado as caixas urnas em pontos estratégicos do HPSMC. Na segunda etapa foi realizada uma palestra para pacientes e acompanhantes apresentando sobre o instrumento de coleta. Na terceira etapa aconteceu o recolhimento dos instrumentos da coleta das caixas urnas, contabilizando 30 dias após a apresentação do projeto e na sequencia será mensalmente analisado os instrumentos respondido. **Resultados e discussão:** A implantação do instrumento de coleta e das caixas urnas aconteceu no dia 23/10/2014, sendo essa avaliação realizada pelo usuário por um mês. No dia 24/11/2014 foi recolhido 188 instrumentos respondidos das caixas urnas que estão sendo analisados, para depois apresentar os resultados em tabelas e gráficos, possibilitando a visualização dos resultados. Percebemos que durante as palestras nas enfermarias alguns usuários questionaram “que isto não resolve nada”, mas a maioria teve boa aceitação e interesse em responder o instrumento de coleta, contribuindo assim com a melhoria do serviço prestado. Essa pesquisa poderá ajudar o Setor de Educação Permanente junto com Gestor do HPSMC a traçarem estratégias na busca da qualidade no atendimento. **Conclusão:** A implementação deste projeto possibilitou observarmos uma maior aproximação dos profissionais do serviço de Educação Permanente com seus usuários, bem como a identificação dos seus sentimentos e julgamentos a respeito do funcionamento do serviço, o que permite uma reflexão do modo como ele tem funcionado.

Relatores: Erika Ojeda Da Silva: erika_ojeda@hotmail.com
Marinez Aparecida de o, Campos: aparecida-33@hotmail.com

1 – Acadêmicas de Enfermagem do UNIVAG, Centro Universitário (Turma ENF 2011/1)

2 – Enfermeira. Docente de Enfermagem do UNIVAG, Centro Universitário.

3-Enfermeira. Responsável Técnica da Educação Permanente do Hospital e Pronto Socorro Municipal de Cuiabá.



MOSTRA CIENTÍFICA DE ENFERMAGEM

- 1 – Acadêmicas de Enfermagem do UNIVAG, Centro Universitário (Turma ENF 2011/1)
- 2 – Enfermeira. Docente de Enfermagem do UNIVAG, Centro Universitário.
- 3-Enfermeira. Responsável Técnica da Educação Permanente do Hospital e Pronto Socorro Municipal de Cuiabá.