

11º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

PROJETO JOVENS ACOLHEDORES: AVALIANDO A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS NO AMBIENTE HOSPITALAR

Gésica Aparecida Giopato¹

Catiuscia Rodrigues Guerreiro²

Bruna Portes Maciel²

Ana Carolina Manna Bellasallma³

Aroldo Gavioli⁴

Magda Lúcia Félix de Oliveira⁵

A avaliação da satisfação dos usuários de instituições de saúde do SUS constitui um elemento imprescindível no redimensionamento das ações que visam a melhoria dos serviços oferecidos; se o usuário é considerado no processo avaliativo, este ganha maior legitimidade. Sendo assim, o projeto de extensão universitária Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá articulado ao serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM), visa desenvolver uma metodologia de avaliação da satisfação dos usuários do HUM. O projeto é realizado por acadêmicas do curso de graduação em Psicologia, que utilizam como instrumento avaliativo um roteiro de entrevista estruturado, aplicado a usuários ou seus acompanhantes. Considerando os serviços utilizados, o entrevistado pode expressar sua satisfação dentre as seguintes opções: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo, informar se voltaria a utilizar os serviços do Hospital, se o recomendaria a parentes e amigos, e expor suas críticas, sugestões e/ou elogios sobre o atendimento. A coleta dos dados é obtida semanalmente, nas unidades de internamento (Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia) e nas unidades de atendimento do Hospital (Ambulatório de Especialidades e Pronto-Socorro). Existe, também, um instrumento auto-aplicável, cuja satisfação é mensurada quando o próprio usuário deposita a sua opinião em “urnas” instaladas nos setores de recepção/entradas (Recepção Social, Recepção do Pronto-Socorro e Recepção do Ambulatório de Especialidades). Os questionários são analisados e divulgados em seis relatórios bimestrais, apresentados ao Conselho Local de Saúde do HUM, à Secretaria Estadual de Saúde do Paraná, como um dos itens de avaliação do convênio HOSPSUS, e à Superintendência do HUM. São realizadas reuniões com a Coordenação e a equipe do projeto acerca das atividades – elaboração dos relatórios, normatização, produção científica – configurando um espaço de reflexão. O desenvolvimento do projeto se torna significativo a medida em que busca, através de uma escuta aberta, acolher o indivíduo mostrando interesse em sua fala. Nesta relação, ambos têm benefícios: o

¹ Acadêmica do curso de Psicologia, Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá, bolsista do Projeto de Extensão Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá.

² Acadêmica do curso de Psicologia, Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá.

³ Psicóloga responsável pelo serviço de Ouvidoria, Hospital Universitário Regional de Maringá.

⁴ Enfermeiro, Hospital Universitário Regional de Maringá.

⁵ Doutora em Saúde Coletiva, Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá.



paciente tem a oportunidade de falar sobre o atendimento recebido de modo a compartilhar os sentimentos que foram gerados durante o período em que permaneceu no hospital, e o estudante escuta-o, dando-lhe a atenção necessária naquele momento, informando-lhe também sobre o Serviço de Ouvidoria do hospital que o respalda quanto as queixas que porventura possam surgir durante seu internamento. Nesse sentido, a diversidade de informações trazidas pela população atendida no hospital, faz repensar a qualidade de um serviço hospitalar que pode ser sempre mais digno e humanizado aos seus pacientes.

Palavras-chave: Satisfação do usuário. Acolhimento.

Área temática: Saúde.

Coordenador(a) do projeto: Magda Lúcia Félix de Oliveira, mlfoliveira@uem.br, Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá.