



12º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DE MARINGÁ – DADOS DE 2013

Gésica Aparecida Giopato¹
Bruna Portes Maciel²
Catiúscia Rodrigues Guerreiro²
Ana Carolina Manna Bellasallma³
Magda Lúcia Félix de Oliveira⁴

A avaliação da satisfação dos usuários constitui-se como um meio de controle social e dimensionamento da qualidade das instituições de saúde do SUS. Os estudos de opinião/avaliação relacionados ao atendimento proporcionam um conhecimento necessário ao norteamo de ações que visam à melhoria dos serviços prestados. Nesse contexto, o projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM)”, desenvolvido desde 2009 e atualmente realizado por alunas do curso de Psicologia, tem por objetivo identificar a percepção do usuário do HUM sobre o atendimento recebido, e acolhê-lo através de uma escuta qualificada, oportunizando a manifestação dos sentimentos evocados durante o período de permanência no hospital. São utilizados dois modos avaliativos, o auto-aplicável e o dirigido. Na avaliação espontânea o próprio usuário responde ao questionário avaliativo e deposita-o nas urnas que estão instaladas na Recepção Social, Recepção do Pronto Socorro e Recepção do Ambulatório de Especialidades. O instrumento é composto por oito questões, referentes aos atributos do serviço, onde se pode responder afirmativo ou negativo. Na avaliação dirigida, a abordagem ocorre por meio de entrevista individual, com pacientes ou acompanhantes, sendo realizada coleta de dados semanalmente nas unidades de internamento: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria; e nos setores de atendimento: Pronto Socorro e Ambulatório de Especialidades. O instrumento utilizado é semi estruturado, constituído por duas partes, uma destinada à coleta de informações pessoais do usuário e, a segunda, formada por questões que avaliam a satisfação dentre as opções: Ótimo – Bom – Regular – Ruim – Péssimo. Também, existe espaço para que o entrevistado responda se voltaria a procurar os serviços da instituição e se o recomendaria a amigos e familiares, bem como, deixar sugestões e/ou críticas. No ano de 2013 foram depositadas nas urnas, 536 avaliações, com maior número de respondentes no Pronto Socorro (296 – 55,2%), seguido do Ambulatório de Especialidades (141 – 26,3%) e, Recepção Social (99 – 18,5%). No que concerne ao segundo modo avaliativo, foram entrevistados 848 usuários, sendo 446 pacientes (52,6%) e 402 acompanhantes (47,4%). A maioria era do sexo feminino (78,2% - 663 usuários), residente em Maringá (60,4% - 512 usuários) e,

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



12º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

com ensino médio completo (32,9% - 279 usuários). Quanto à faixa etária, houve maior número de entrevistados acima de 50 anos (22,5% - 191 usuários) e entre 18 e 24 anos (20,1% - 170 usuários). Em relação aos dias de internação, a maioria dos entrevistados se encontrou entre 1 – 5 dias (67,8% - 576 usuários). Dos 848 entrevistados, 98,9% disseram que voltariam ao hospital, se necessário e, 93,3% recomendariam o serviço para parentes e amigos. As sugestões mais referidas foram: aumento no número de leitos, agilização do atendimento no Ambulatório de Especialidades, ampliação da estrutura física do hospital e melhores acomodações ao acompanhante. Pode-se aferir que, de modo geral, os usuários do HUM encontram-se satisfeitos com os serviços prestados, no entanto, o elevado número de sugestões, a modalidade de pesquisa intrahospitalar e a presença de profissionais durante a aplicação dos questionários podem funcionar como fator para desvio nas respostas.

Palavras-chave: Satisfação dos usuários. Acolhimento.

Área temática: Saúde.

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