

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE PACIENTES E/OU ACOMPANHANTES DE FORMA PRÓ-ATIVA E RECEPTIVA EM UM HOSPITAL ONCOLÓGICO

Leylane Porto Bittencourt, Ana Carolina Dames Varella Pereira, Lauro José Souza de Medeiros, Brenda Cristina Ramos da Silva, Priscila Helena Marietto Figueira e Micheli Santos de Souza

Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva

INTRODUÇÃO

Através da pesquisa de satisfação obtém-se avaliações positivas e negativas sobre o serviço prestado e a infraestrutura do hospital. A pesquisa de satisfação de pacientes e/ou acompanhantes pode ser realizada de duas formas: pró-ativa e receptiva. A pesquisa pró-ativa é realizada através da aplicação de um formulário, com perguntas abertas e fechadas com o intuito de avaliar o atendimento dos profissionais e a infraestrutura/acomodação, além do nível de confiança, pretensão de indicação do serviço prestado e a avaliação do serviço de voluntariado. Ela é aplicada nos ambulatórios aos pacientes e familiares. Já a pesquisa receptiva busca avaliar através da escala de faces (1-5) os aspectos que os usuários voluntariamente respondem em um questionário relacionado a: cortesia e atenção; informações claras e objetivas; e, agilidade no atendimento da equipe multiprofissional.

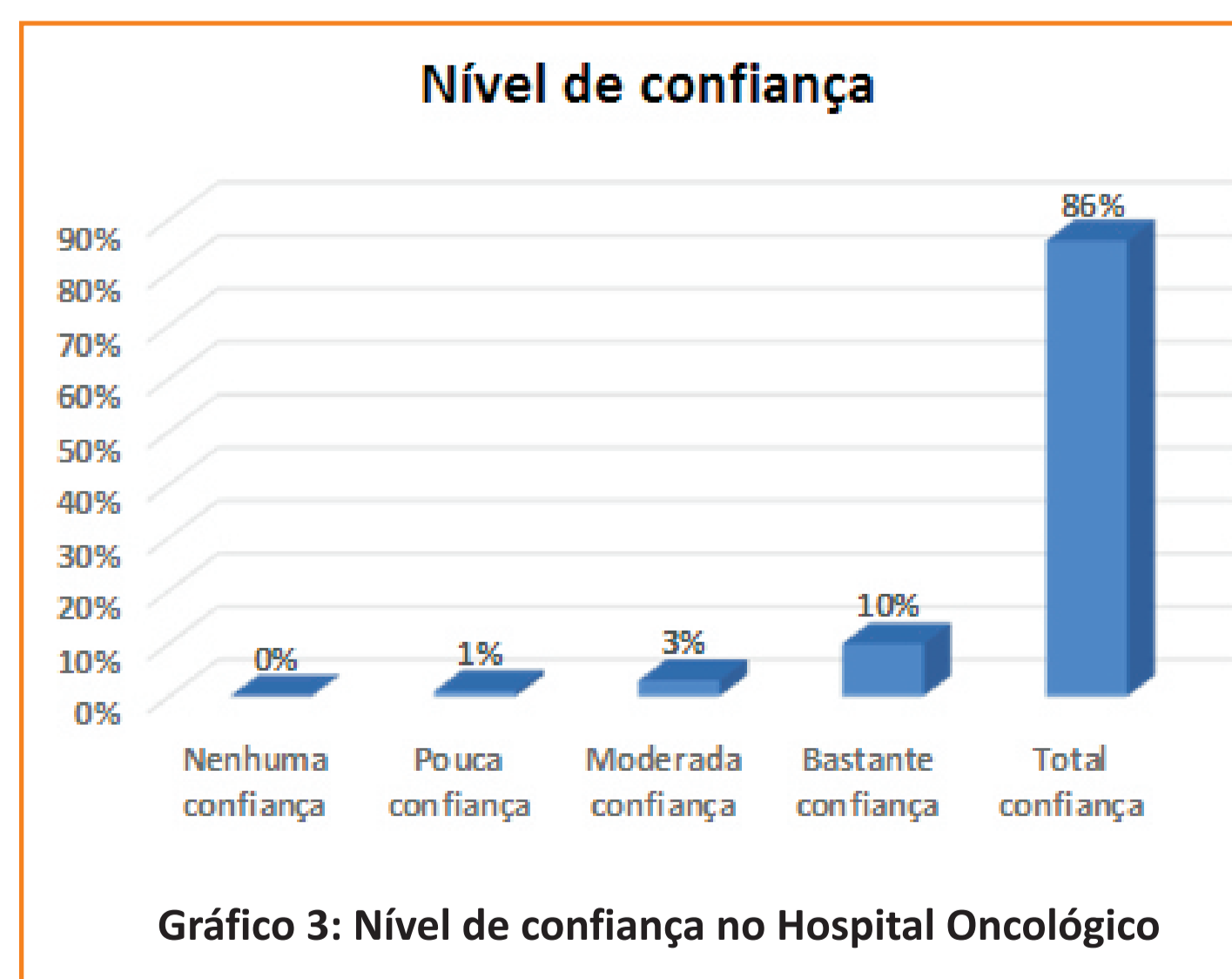
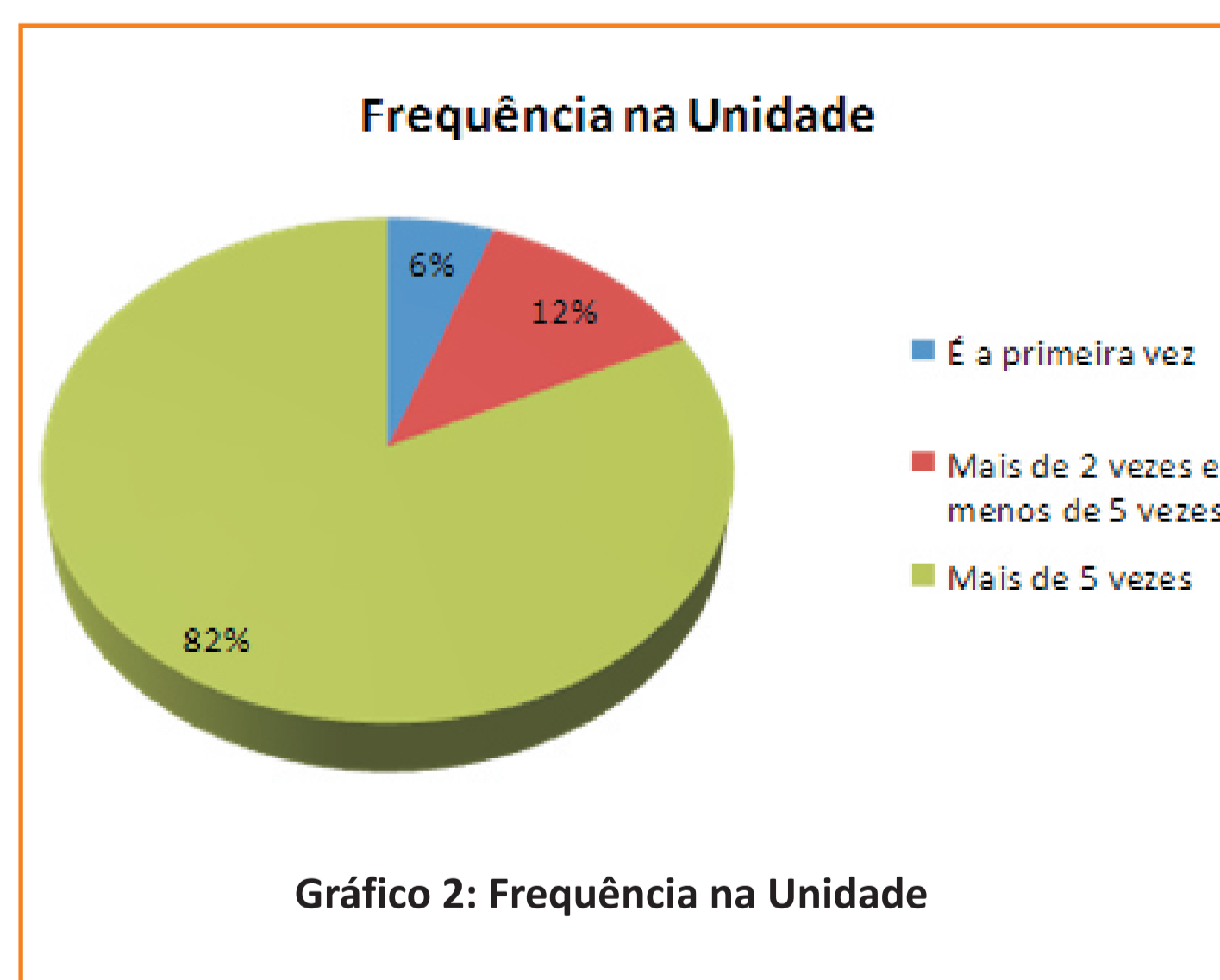
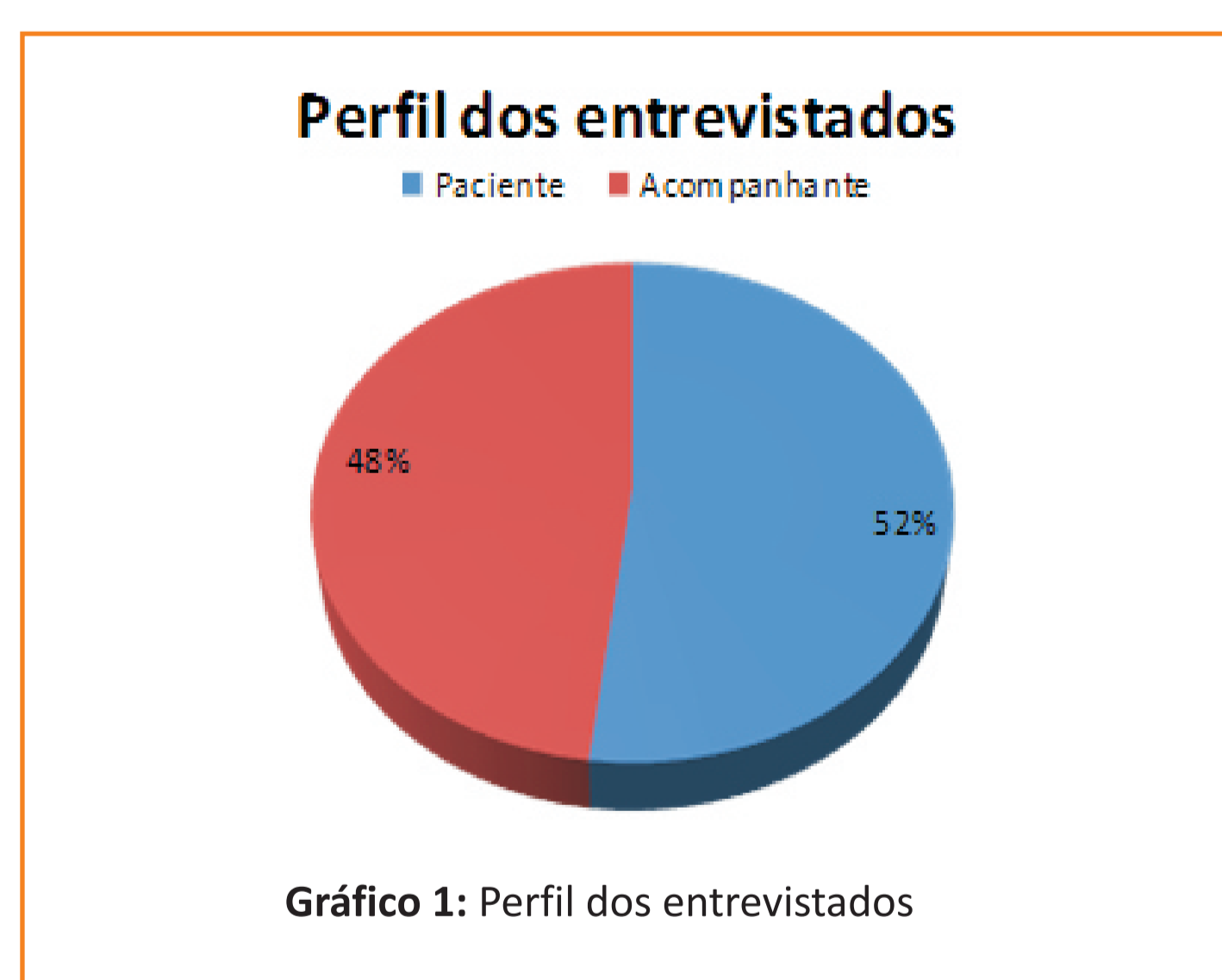


OBJETIVO

Analisar dados das pesquisas de satisfação pró-ativa e receptiva do ano de 2017 realizadas com pacientes e acompanhantes atendidos em um hospital oncológico.

RESULTADOS

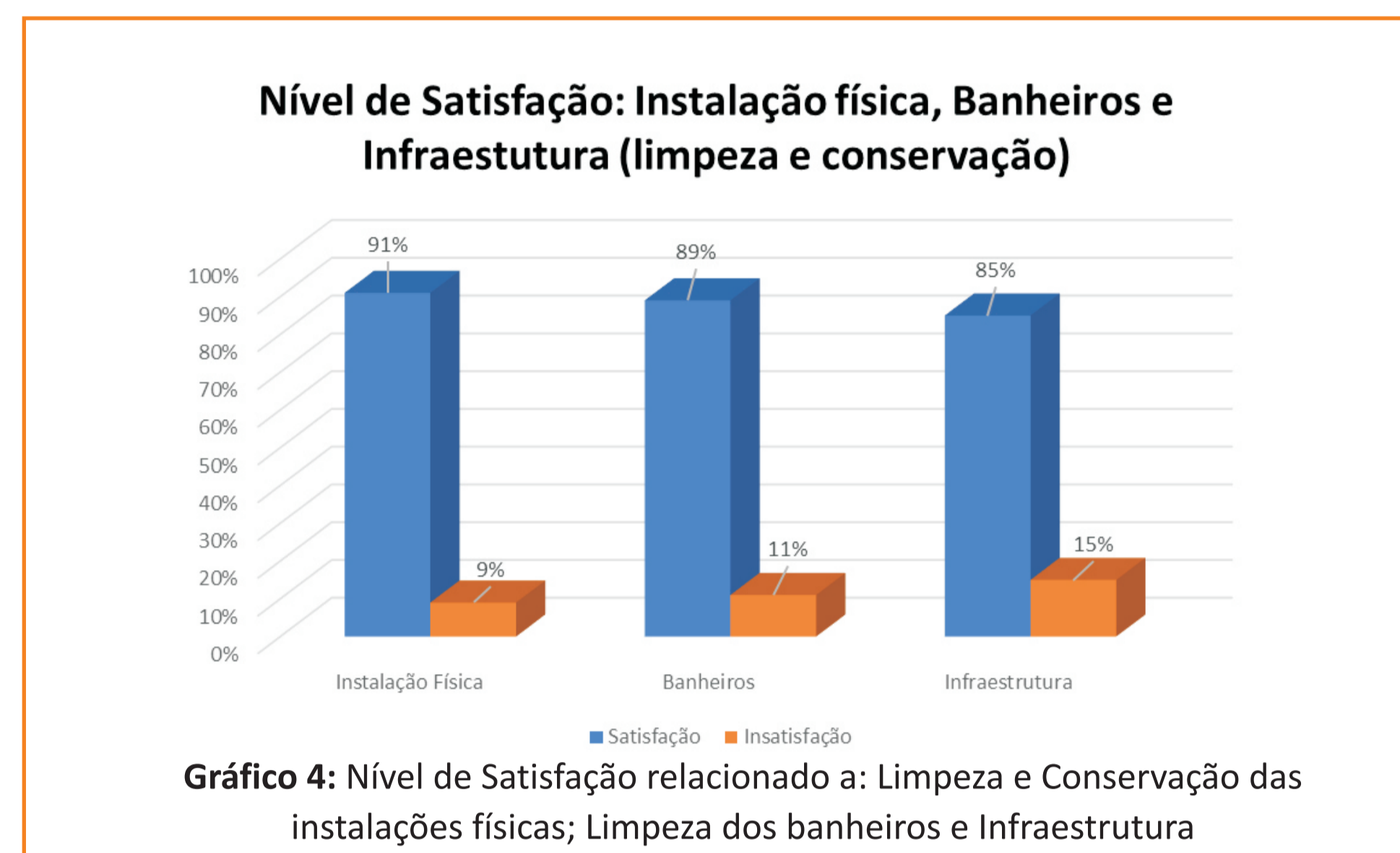
Foram realizadas 968 entrevistas na pesquisa pró-ativa, no qual tivemos um total de 52% pacientes e 48% acompanhantes, 82% dos entrevistados estiveram na unidade mais de 5 vezes. De acordo com nível de confiança do hospital, 86% dos entrevistados têm total confiança, como demonstra os gráficos abaixo.



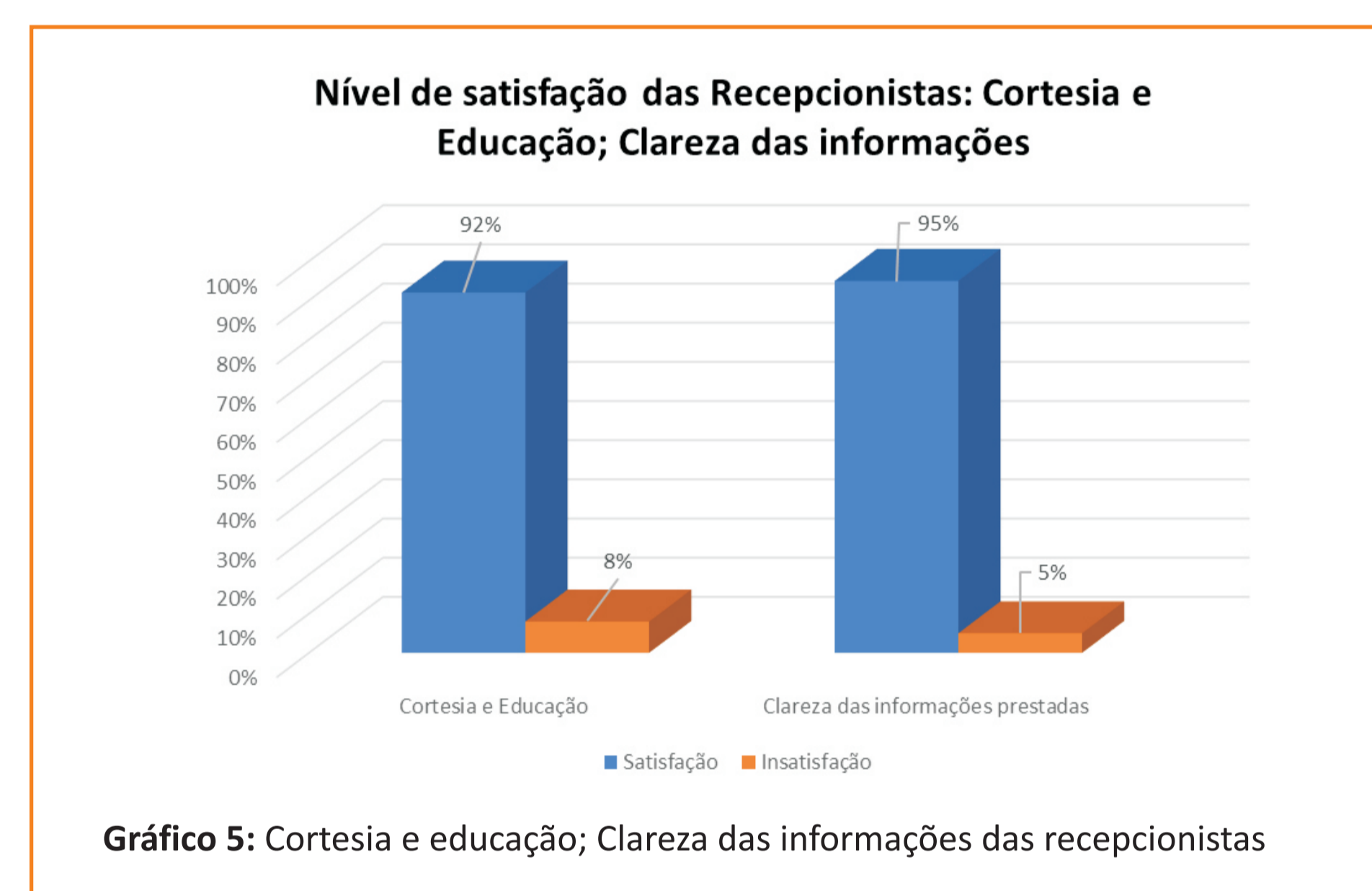
Os níveis de satisfação foram: relacionado a limpeza e conservação das instalações físicas de 91%; em relação à limpeza dos banheiros de 89%; relacionado à infraestrutura do hospital foi de 85%, conforme gráfico ao lado.

REFERÊNCIAS

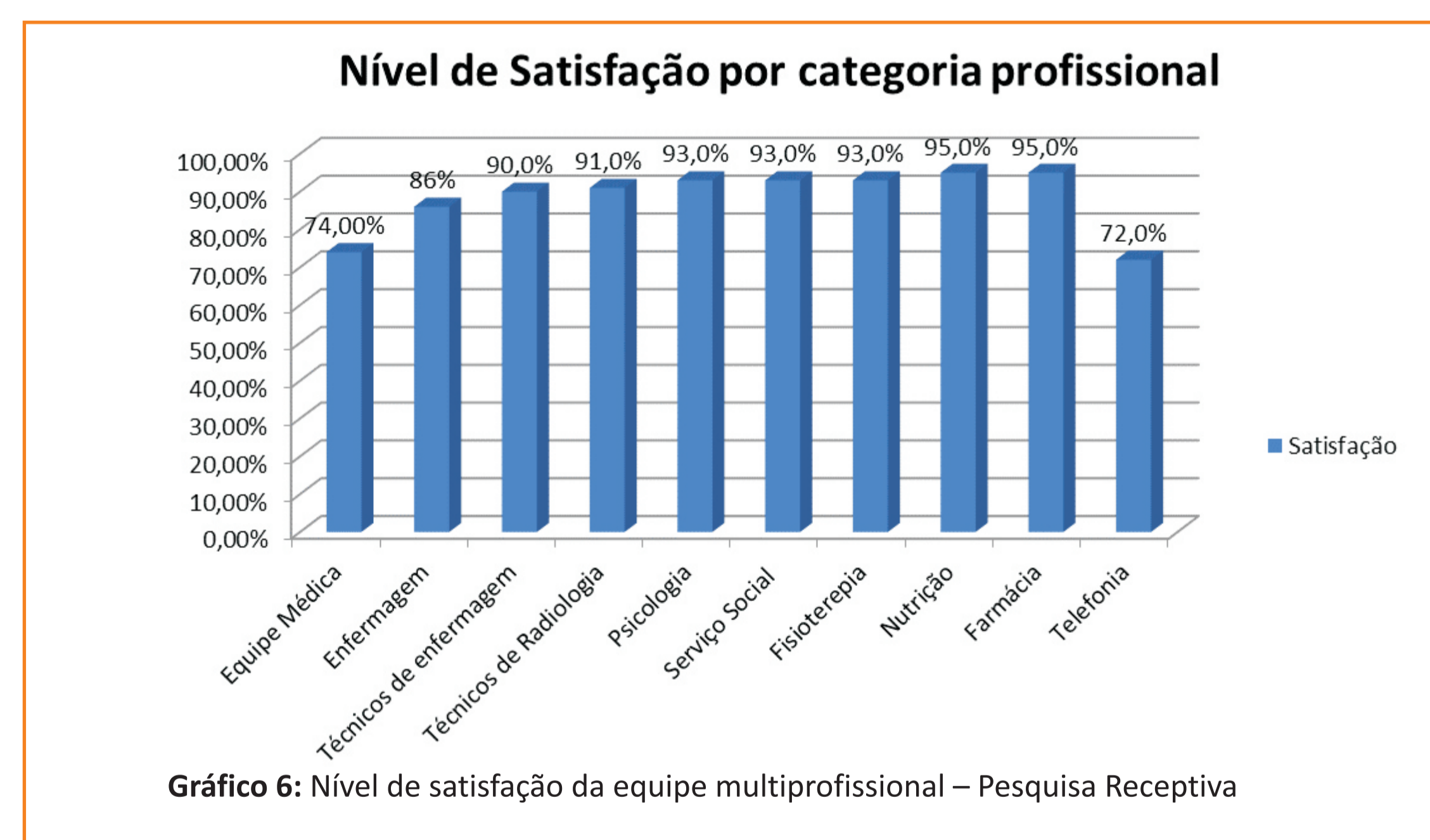
ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 22, p. 1267-1276, 2006.
 INCHAUSPE, Juciane Aparecida Furlan; MOURA, Gisela Maria Schebella Souto de. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem. *Acta paulista de enfermagem*. São Paulo. Vol. 28, n. 2 (mar./abr. 2015), p. 177-182, 2015.
 MOIMAZ, Suzely Adas Saliba et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, v. 20, p. 1419-1440, 2010.



De acordo com o gráfico o nível de cortesia e educação das recepcionistas foi de 92%. De acordo com o nível de satisfação da clareza das informações prestadas pelas recepcionistas foi de 95%.



Na pesquisa receptiva foram 163 respostas aos questionários, no qual 50% ficaram satisfeitos em relação a cortesia e atenção dos profissionais. Em específico de cada categoria temos: em relação à equipe médica 74% de satisfação; à enfermagem 86% de satisfação; aos técnicos de enfermagem 90% de satisfação; aos técnicos de radiologia 91% de satisfação; à psicologia tem-se 93% de satisfação; ao serviço social 93% de satisfação; à equipe de fisioterapia tem-se 93% de satisfação; à nutrição observou-se 95% de satisfação; à farmácia houve 95% de satisfação; à telefonia constatou-se 72% de satisfação em clareza na orientação.



Vale ressaltar que por se tratar de um questionário que é respondido de forma voluntária, alguns itens não foram respondidos de forma completa. Percebe-se claramente que a diferença de abordagem das duas pesquisas tem influência nas respostas e resultados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diversas ações foram realizadas, no ano de 2017, juntamente com as equipes, em especial a equipe da limpeza e recepcionistas. As questões avaliadas na pesquisa de satisfação receptiva e pró-ativa contribuem para a melhoria nos serviços prestados pelo hospital. As percepções do paciente e/ou acompanhantes em relação às suas expectativas, valores e desejos subsidia e promove a melhoria contínua no atendimento.