



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

REVISTA HCPA 2004; 24

24^a SEMANA CIENTÍFICA do HCPA

De 13 a 17 de Setembro de 2004

11º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul

Anais

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNADO: COMPARATIVO 2002, 2003 E 2004. Echer IC , Falk MLR , Jeske MC , Nunes FS . . HCPA - UFRGS.

Fundamentação: A pesquisa de satisfação do cliente internado no HCPA se deu progressivamente, conscientizando a equipe multidisciplinar quanto à relevância do instrumento. A pesquisa de opinião é importante para cada unidade que pode por seu intermédio, avaliar a qualidade da sua assistência, aos profissionais como retorno do seu trabalho e os pacientes que podem avaliar, criticar e dar sugestões para a assistência que recebem. Objetivos: Comparar no período de 2002 a 2004 os resultados da pesquisa de satisfação do cliente internado nas unidades de internação em relação à equipe de enfermagem, o retorno dos instrumentos e a classificação do atendimento em geral. Causística: Trata-se de um relato de experiência. Resultados: O estudo apresenta a comparação dos resultados da pesquisa de satisfação no período de 2002,

2003 e 2004 até o presente momento. Com a reelaboração do instrumento de pesquisa de opinião e viabilização da pesquisa (urnas, instrumentos, gráficos, bolsistas) quantificou-se ainda mais o processo. A etapa de sensibilização da equipe multidisciplinar foi de grande importância visto que marcou o diferencial para a melhoria dos resultados quanto á devolução dos instrumentos. A análise dos resultados, a divulgação dos mesmos e compartilhamento entre os membros da equipe de trabalho definiram os resultados do indicador. A fórmula utilizada para calcular o retorno foi o nº de instrumentos devolvidos dividido pelo total de altas. O indicador utilizado é a proporção de respostas "ótimas" face às tendências dos pacientes de avaliarem os serviços de regular para cima. O comparativo entre 2002, 2003 e 2004 apresenta os seguintes resultados: 2002: Retorno dos instrumentos 27,12; Avaliação do enfermeiro: 78,94; Orientações Equipe enfermagem: 76,45; Cuidado equipe de enfermagem: 77,68; e atendimento geral: 75,26. 2003: Retorno dos instrumentos: 38,91; Avaliação do enfermeiro: 79,23; Orientações equipe enfermagem: 75,81; Cuidado Equipe de Enfermagem: 78,25; e Atendimento geral: 75,38. 2004: Retorno dos instrumentos: 40,44; Avaliação do enfermeiro: 78,6; Orientações Equipe Enfermagem: 75,66; Cuidado Equipe de Enfermagem: 77,228; e Atendimento geral: 68,87. Conclusões: Salientamos como produto fundamental deste comparativo a manutenção dos índices nas avaliações da equipe de enfermagem e atendimento geral. A pesquisa de opinião permite conhecer como a clientela internada avalia o atendimento prestado pela Instituição, possibilitando a análise quanto aos aspectos positivos, pontos de melhoria e sugestões. É necessário comprometimento de todos os profissionais para a implantação de melhorias e conseqüente satisfação do cliente. A divulgação dos resultados e acompanhamento do indicador através de gráficos estimula a equipe a participar do processo permitindo um aumento progressivo do retorno dos instrumentos de pesquisa, que passou de 27,12% em 2002 para 40,44% em junho de 2004.