

1568

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O CUIDADO DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA

Carla Denise Viana, Karine Lorenzen Molina, Patrícia Fátima Levandovski, Katia Bottega Moraes, Gisela Maria Schebella Souto de Moura. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Introdução: A satisfação dos usuários com o cuidado de enfermagem prestado em hospitais constitui-se em importante indicador para a mensuração da qualidade assistencial. O conhecimento sobre a produção científica relacionada ao tema possibilita a análise da arte e contribui para a elaboração de novos estudos. **Objetivos:** Conhecer a produção científica acerca da satisfação do usuário com o cuidado de enfermagem prestado em hospitais e caracterizar os estudos nacionais. **Método:** Trata-se de uma revisão integrativa de literatura realizada, no período de março a maio de 2014, em dois portais de pesquisa e cinco bases de dados. Os descritores de busca foram: satisfação do paciente, satisfação do cliente, satisfação do consumidor, cuidados de enfermagem, serviços hospitalares e hospitais. Utilizou-se como critérios de inclusão: estar publicado entre o período de janeiro de 2009 a março de 2014 em periódicos nacionais ou internacionais e nos idiomas português, inglês ou espanhol, com texto disponível na íntegra para consulta digital e abordando o objeto em estudo. **Resultados:** A busca inicial totalizou 2257 publicações. A exclusão dos artigos não elegíveis e duplicados e a leitura dos resumos resultaram em 212 referências selecionadas. A leitura na íntegra identificou que 55 publicações estavam alinhadas ao objetivo desta revisão integrativa. Diante da análise dos manuscritos emergiram três categorias: Estudos que mensuram a Satisfação dos Pacientes 67% (37), Instrumentos de Mensuração da Satisfação 26% (14) e Estudos Teóricos 7% (4). Do total da produção analisada, os estudos nacionais representam 14,5% (8), sendo prevalentes os estudos que mensuram a satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem. Identificou-se que a maior parte dos estudos nacionais possui delineamento quantitativo e o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) é o mais utilizado para a coleta de dados. **Conclusão:** Conclui-se que a maioria dos estudos publicados com a temática em questão mensura a satisfação do usuário com o cuidado prestado pela enfermagem e que no Brasil o tema ainda é pouco explorado, o que possibilita e estimula a realização de novos estudos. **Palavra-chave:** satisfação do usuário; cuidados de enfermagem; hospitais.