

**P 1314****Satisfação dos usuários na internação hospitalar: atendimento assistencial e serviços de apoio**

Diovane Ghignatti da Costa; Gabriela Loss Lize; Marianna Goes Moraes; Thauane da Cunha Dutra; Carla Desengrini Girelli; Vera Lúcia Mendes Dias; Margareth Druzian de Castro; Marilene Hoerlle Nozari; Patrícia da Silva Lima de Souza; Gisela Maria Schebella S. - HCPA

**Introdução:** A avaliação dos serviços de saúde tem sido objeto de auditorias direcionadas à verificação da qualidade dos serviços e aplicação dos recursos para o alcance da qualidade de vida, da conformidade nos padrões assistenciais, da satisfação dos usuários e de oportunidades de melhoria. A implementação da pesquisa de satisfação dos usuários, além de ser uma prerrogativa de políticas públicas vigentes, atende a critérios de entidades certificadoras da qualidade e segurança. No Hospital de Clínicas de Porto Alegre, a satisfação dos usuários internados é mensurada sistematicamente e compõe o rol de indicadores do Planejamento Estratégico. **Objetivo:** Analisar a satisfação dos usuários internados em relação ao atendimento assistencial e serviços de apoio oferecidos. **Método:** Estudo quantitativo, descritivo, com base nos questionários respondidos pelos usuários/família de forma espontânea, na alta hospitalar, de janeiro de 2013 a dezembro de 2015. As questões fechadas têm alternativas conforme escala Likert de cinco graus: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. Analisaram-se os percentuais de respostas no grau ótimo de 10.189 questionários de 2013, 9.877 de 2014 e 10.060 de 2015. Os dados foram extraídos do Sistema IG. Aprovado no CEP-HCPA nº 98-257. **Resultados:** O atendimento de forma geral atingiu 80,1% de satisfação no grau ótimo nos últimos dois anos. Acerca dos serviços assistenciais, obteve-se redução da satisfação em 2015 na avaliação do enfermeiro (79,5%) e tratamento da equipe médica (80,2%) e manteve-se o resultado em relação ao cuidado prestado pela equipe de enfermagem (76,4%). Os serviços de apoio atingiram melhores resultados em 2015 em todos os atributos avaliados, raio X e coleta (71,4%), conforto do quarto (69,8%), atendimento administrativo (67,6%), limpeza (65,9%), recepção (63,3%) e alimentação (62,5%). **Conclusões:** Os atributos de satisfação com maior taxa foram os relacionados às equipes assistenciais médica e enfermagem, mesmo sem haver melhora nos resultados do último ano. Os serviços de apoio com melhores escores foram a coleta e o raio X. A alimentação e fatores relacionados ao conforto do ambiente de atendimento e limpeza evidenciaram escores que requerem melhorias. Os resultados forneceram subsídios para orientar ações gerenciais com base na perspectiva dos usuários, considerando equipes, estrutura e processos, destacando a pesquisa de satisfação como importante ferramenta de gestão para avaliação e melhoria dos serviços. **Unitermos:** Qualidade da assistência à saúde; Satisfação do paciente; Organização e administração