

P 1097**Satisfação do paciente em unidade de terapia intensiva pós-operatória**

Katia Bottega Moraes; Gisela Maria Schebella Souto de Moura - UFRGS

Introdução: Conhecer a satisfação dos clientes com o cuidado de enfermagem é fundamental no planejamento de um atendimento de qualidade. Avaliar as necessidades do serviço por meio das manifestações dos clientes permite a tomada rápida de medidas visando à qualidade do serviço e incentiva os prestadores de cuidado a contribuírem nas fases de avaliação e de melhoria do atendimento. **Objetivo:** O objetivo desse estudo foi conhecer a satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem em uma unidade de terapia intensiva pós-operatória. **Método:** Foi realizada pesquisa exploratória descritiva com abordagem quantitativa, na Unidade de Terapia Intensiva da Unidade de Recuperação Pós-Anestésica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. A amostra foi constituída por 84 pacientes. Para efetuar a coleta de dados acerca da satisfação dos pacientes, foi utilizado o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) no período entre outubro de 2013 a março de 2014. O projeto foi aprovado na Plataforma Brasil sob número 426.419. **Resultados:** A média das repostas obtida pela aplicação do ISP foi $3,98 \pm 0,53$. As médias encontradas nos domínios do instrumento foram semelhantes à média geral: no domínio confiança, a média foi $3,98 \pm 0,60$; no domínio educacional, a média foi $3,85 \pm 0,56$; no domínio profissional, foi $4,10 \pm 0,53$. Trata-se de uma média superior a encontrada em estudos realizados utilizando o mesmo instrumento, entretanto, aproxima-se ao resultado obtido na pesquisa realizada em unidade com características semelhantes. A avaliação da relação entre as variáveis sociodemográficas e o ISP e seus domínios mostrou que não houve relação significativa em nenhum dos casos. **Conclusão:** Esta pesquisa possibilitou conhecer a satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem em uma unidade de terapia intensiva pós-operatória, estudos abordando essa temática em unidades de terapia intensiva são escassos. Os resultados encontrados com a aplicação de um instrumento específico de avaliação da satisfação dos pacientes com o atendimento de enfermagem foram muito positivos: as médias de satisfação foram superiores às apresentadas em estudos realizados utilizando o mesmo instrumento, o que permite concluir que a equipe de enfermagem está atuando de forma a atender as expectativas dos pacientes, sejam estas relacionadas ao domínio confiança, profissional ou educacional. **Unitermos:** Satisfação do paciente; Cuidados de enfermagem; Enfermagem perioperatória