

Trabalho apresentado no 15º CBCENF

Título: NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES DA CLÍNICA PEDIÁTRICA DE UM HOSPITAL DE ENSINO
Relatoria: ULANNA MARIA BASTOS CAVALCANTE
Maria Bernadete de Sousa Costa
Autores: Mayara de Melo Pereira
Thiffany Pestana da Penha
Wanessa Toscano Cavalcante
Modalidade: Pôster
Área: Determinantes de vida e trabalho
Tipo: Pesquisa
Resumo:

INTRODUÇÃO: O termo satisfação do paciente é definido como sendo o grau de congruência entre as expectativas do paciente quanto ao cuidado de enfermagem e sua percepção sobre o cuidado recebido refletindo na conduta dos profissionais que prestam assistência. Nas últimas décadas, a satisfação do paciente tem sido considerada como um critério para avaliar a qualidade do cuidado nos serviços de saúde. Sendo assim, surgiu a necessidade de avaliar o nível de satisfação dos pacientes admitidos na Clínica Pediátrica. **OBJETIVO:** Averiguar o nível de satisfação dos pacientes admitidos na Clínica Pediátrica de um Hospital de Ensino na Paraíba. **METODOLOGIA:** Configura-se um estudo de natureza exploratório, aprovado pelo Comitê de Ética deste (Protocolo nº 144/10). A investigação foi realizada junto aos acompanhantes de crianças internadas na Clínica Pediátrica de um Hospital de Ensino, na cidade de João Pessoa-PB. A amostra foi constituída de 40% dos sujeitos do estudo escolhidos aleatoriamente. A coleta de dados foi realizada no período de dois meses através de um roteiro de entrevista semiestruturado com questões referentes ao grau de satisfação do paciente, que os acompanhantes marcavam numa escala de Likert. **RESULTADOS:** Quanto ao perfil dos acompanhantes constatou-se que 100% são do sexo feminino; 60% estavam na faixa etária entre 30 e 39 anos; 60% eram procedentes da grande João Pessoa e 40% do interior do Estado. Quanto ao nível de satisfação das acompanhantes com relação à assistência de enfermagem prestada à criança/adolescente da Clínica Pediátrica 70% consideraram bom; com relação à limpeza e higiene do ambiente hospitalar 50% referiram bom; quanto ao conforto, acomodação nas enfermarias e a qualidade da alimentação 40% assinalaram bom; no tocante a atenção e disponibilidade dos médicos e enfermeiros 60% referiram bom; considerando-a boa; 70% consideraram a competência e profissionalismo dos enfermeiros boa; quanto à área de recreação/lazer e a qualidade geral do hospital 70% consideraram bom; quando questionadas se indicariam este hospital para outras pessoas, 90% responderam afirmativamente. **CONCLUSÃO:** Pelos resultados concluiu-se que o nível de satisfação dos acompanhantes de crianças internadas na Clínica Pediátrica superou as expectativas com relação a qualidade dos cuidados prestados pela enfermagem, alimentação, higiene, conforto e outros serviços, levando-as a indicarem o referido hospital à outras pessoas.