Trabalho apresentado no 18º CBCENF

Título: AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO EM UMA MATERNIDADE PÚBLICA SEGUNDO RELATOS DE PUÉRPERAS

Relatoria: DÉBORA MARTINS WERKEMA

Autores: VAMBERTO OLIVEIRA DE AZEVEDO MAIA
JOSINEIDE PEREIRA DA SILVA
WELLBER DRAYTON GALDINO
GISELE RAIANE ALVES DA SILVA

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Gestão, tecnologias e cuidado

Tipo: Pesquisa

Resumo:

O parto é um evento esperado pela gestante e seus familiares. A assistência sensível e humanizada assegura às mulheres um forte sentimento de confiança e segurança no partejo e nos cuidados com seu filho. Muitas mulheres relatam a experiência como sendo maravilhosa e transformativa, fazendo com que se sintam capazes de desempenhar plenamente seu novo papel de mãe. De acordo com a literatura, a avaliação da qualidade dos serviços de saúde pode fundamentar-se em três aspectos: estrutura, processo e resultados. Nesse sentido, o objetivo deste trabalho foi identificar o grau de satisfação do atendimento oferecido a puérperas em um hospital de referência para maternidade em relação ao pré-natal, triagem obstétrica, pré-parto, sala de parto, pós-parto, alojamento conjunto, cuidados perinatais e o atendimento das expectativas quanto ao parto. Foram entrevistadas 200 puérperas com idade entre 10 e 50 anos, com tempo de permanência hospitalar diversos. Tratou-se de um estudo descritivo, com abordagem quantitativa e qualitativa, aplicando um questionário composto por 11 perguntas objetivas mas com espaços para comentários, avaliando os setores e instituição de maneira geral, quanto a estrutura física e satisfação com o cuidado prestado. Percebeu-se que a maioria das respostas classificou o atendimento nos setores como “bom” e “regular” e as principais reclamações apontavam para falta de higiene, calor excessivo e falta de atenção por parte dos profissionais. Destacou-se a satisfação com os cuidados perinatais, onde apenas uma puérpera classificou como "ruim" e nenhuma como "péssimo", além de ter havido um número elevado de respostas "excelente". O estudo também apresentou fragilidade no conhecimento das puérperas a cerca do parto humanizado. A pesquisa mostrou que, apesar das dificuldades encontradas em uma maternidade pública, o nível de satisfação com o atendimento apresentou-se elevado o que está associado às expectativas das pacientes em relação ao seu parto. Desta maneira entende-se que é imprescindível o comprometimento por parte da equipe de saúde em promover um atendimento de qualidade baseado em padrões estabelecidos, a fim de alcançar a satisfação por parte de seus usuários.