

## Trabalho apresentado no 21º CBCENF

**Título:** CONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS E PROFISSIONAIS DO SERVIÇO DE SAÚDE

**Relatoria:** DOUGLAS DE SOUZA DE PAULA  
MARCOS ANTONIO FERREIRA JUNIOR  
ARIANE MIRELLE GALVÃO

**Autores:** JOANA D'ARC ARAÚJO COSTA  
LÍGIA SOARES FERREIRA  
LUÍS RENAN CHASTEL DA SILVA  
JULYANA NAVARRO CONDE SILVA

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Valorização, Cuidado e Tecnologias

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Introdução: Os Hospitais Dia são caracterizados como as unidades especializadas no atendimento de curta duração, de caráter intermediário entre a assistência ambulatorial e a internação, como no caso do Hospital-Dia Professora Esterina Corsini da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. A avaliação em saúde auxilia na seleção de problemas relevantes, na alimentação dos processos de análise e formulação de condutas pertinentes aos aspectos encontrados. Objetivos: Descrever a experiência de acadêmicos de um curso de graduação em Enfermagem ao elaborar um instrumento de avaliação em saúde através da qualidade interna na dinâmica dos serviços prestados pelos profissionais e a satisfação dos usuários do referido serviço. Metodologia: Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, sobre os aspectos observados na dinâmica hospitalar em relação ao nível de satisfação dos profissionais e usuários por meio da metodologia da "Árvore do Problema". A fundamentação empírica foi realizada no período de agosto a dezembro de 2017. A ação foi composta de: reconhecimento de campo com professor tutor; reunião com enfermeira chefe para análise das necessidades da instituição; planejamento; levantamento de questionários de satisfação; construção da árvore do problema; elaboração dos questionários; entrega dos questionários para a Enfermeira chefe do serviço. Resultados: Foi observada a ausência de uma devolutiva fidedigna para análise da satisfação dos serviços prestados aos usuários e a vivência profissional naquele serviço de saúde. Desenvolveram-se então dois instrumentos com o objetivo de analisar os distintos graus desta satisfação. Na construção do primeiro instrumento para a avaliação do nível de satisfação do profissional de saúde foi levado em consideração quatro pontos principais: profissional, pessoal, interpessoal e psicológico. O segundo instrumento teve como objetivo mensurar a satisfação do usuário em relação a instituição, com uso de uma linguagem mais simples e direta para facilitar a compreensão do usuário. Os temas abordados foram: qualidade da prestação do serviço, tempo de espera, acesso e qualidade das informações prestadas, satisfação com as equipes de saúde, acesso aos exames e medicamentos, satisfação com a estrutura e acolhimento. Conclusão: Por meio dos questionários elaborados foi possível detectar pontos para a melhoria da assistência e focar naqueles principais a serem adaptados por meio da aplicação desses instrumentos.