

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: QUALIDADE DOS SERVIÇOS HOSPITALARES EM PORTO VELHO
Relatoria: Eduardo Silva de Lima
Daniela Oliveira Pontes
Autores: Priscilla Perez da Silva Pereira
Alytissa Kalyne da Silva Cosme
Victor Edney de Carvalho Maio
Modalidade: Comunicação coordenada
Área: Eixo 1: Assistência, gestão, ensino e pesquisa em Enfermagem
Tipo: Pesquisa
Resumo:

Introdução: As instituições hospitalares visam atender as necessidades de saúde do indivíduo e por serem um sistema aberto, que sofrem com ação do meio, acabam sendo um espaço que interage diretamente com o desenvolvimento social, portanto são influenciadas pelas suas mudanças e evoluções. Os serviços de saúde, por meio do uso de ferramentas propostas pela Gestão pela Qualidade Total (GQT), têm estabelecido metas e estratégias de melhoria contínua, visando qualidade e segurança do serviço de saúde. Diante das questões apresentadas surge o interesse de conhecer e colaborar com as discussões acerca da qualidade nos serviços hospitalares. Objetivo: Trabalhar com o diagnóstico situacional dos serviços hospitalares públicos de Porto Velho através da percepção de profissionais de saúde. Metodologia: Estudo transversal, descritivo, com abordagem quantitativa. A avaliação da qualidade dos serviços foi realizada com 90 profissionais da saúde por meio de um instrumento com dados sociodemográficos e ocupacionais, e pelo questionário modelo SERVPERF aplicado durante a realização da “Primeira Oficina de Gestão da Qualidade para Gestores Lideranças” pela Agência de Vigilância em Saúde de Rondônia, realizada no ano de 2023, e agrupados pelo programa Stata versão 16. A análise foi realizada estatisticamente a partir da média, desvio padrão e análise de quartil, além dos testes de variáveis qui-quadrado e exato de fisher. Resultados: A qualidade dos serviços das instituições de saúde foi percebida como satisfatória na maior parte das instituições avaliadas mediante ao questionário sociodemográfico e ocupacional, atingindo elevados percentuais relacionados à pontuação de referência proposta pelo instrumento (75 pontos), porém ao analisar os itens do SERVPERF foi possível observar uma menor média de satisfação da qualidade dos serviços, principalmente quando avaliada a tangibilidade (33,05%) e a presteza (42,22%) dos serviços prestados nos hospitais. Considerações finais: A participação dos profissionais de saúde impacta diretamente na qualidade dos serviços assistenciais, sendo que suas características sociodemográficas e ocupacionais possuem papel significativo na percepção de qualidade da instituição, além de que ao utilizar um instrumento que analisa diversos pontos essenciais para prestação do serviço é possível compreender quais campos devem ser fortalecidos.