

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CAMILA DA SILVA FIGUEIRA

SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO SUS NO HOSPITAL REGIONAL  
DO LITORAL

CURITIBA

2013

CAMILA DA SILVA FIGUEIRA

SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO SUS NO HOSPITAL REGIONAL  
DO LITORAL

Projeto Técnico apresentado ao Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Marcelo L. Curado

CURITIBA

2013

À Deus pela vida, aos meus pais pela dedicação e importância dedicada a minha educação.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Direção do Hospital Regional do Litoral pela oportunidade dada para a realização do projeto, ao professor Marcelo pela orientação e experiência aconselhada durante a preparação do trabalho.

## RESUMO

Trata-se de um trabalho com o objetivo de identificar problemas institucionais do Hospital Regional do Litoral (HRL) perceptíveis aos pacientes internados e que influenciem na melhora do estado de saúde do paciente e no atendimento prestado, e propor soluções para melhorar o serviço e proporcionar um ambiente agradável e seguro durante todo o tempo em que o paciente permanecer dentro do hospital.

A ferramenta utilizada e sugerida para ser implantada no HRL é a pesquisa de satisfação do usuário com indicadores possíveis de ser avaliados e de fácil análise para identificar problemas que influenciem no atendimento do paciente.

Atualmente nas confecções de estratégias de saúde é dada muita importância para a participação do paciente como sujeito do processo de cuidado à saúde em todos os aspectos, desde o seu tratamento até local de permanência durante todo o processo de tratamento. Hoje o paciente é o centro que norteia todo o planejamento de saúde, busca-se uma gestão participativa entre todos os envolvidos no processo, incluindo até o familiar (o cuidador).

A metodologia utilizada foi pesquisa quantitativa de forma explicativa, realizada nas alas da Maternidade, Pediatria, Posto 1 – Clínica Médica, Posto 3 – Cirúrgico e Pronto-Socorro do HRL, localizado no município de Paranaguá, Paraná. A coleta de dados foi realizada através da técnica de questionário de caráter preferencial construído com perguntas com respostas fechadas do tipo múltipla escolha.

O questionário foi respondido por 97 pacientes internados no hospital, no momento da sua alta. A maioria dos usuários era do sexo feminino (75,26%), com escolaridade em nível médio (38,14%), do município de Paranaguá (42,27%) e que estavam internadas ala da Maternidade (31,96%).

Os resultados da amostra podem servir como um referencial inicial num planejamento para a reorganização de gestão, melhorando fluxos, protocolos e rotinas. Será apresentado dados negativo como o não conhecimento do médico por parte do paciente, a falta de conhecimento da equipe multidisciplinar devem ser revistos e analisados pela direção do HRL com o intuito de identificar as causas, consequências e encontrar possíveis soluções para ser mais efetivo e resolutivo nos serviços prestados.

palavras-chave: usuário do SUS; pesquisa de satisfação; melhoria

## **LISTA DE SIGLAS**

HRL - Hospital Regional do Litoral

MS - Ministério da Saúde

PNH - Política Nacional de Humanização

PNHAH - Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar

SIG – Sistema de Informação Gerencial

SUS - Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO .....	1
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO .....	1
<b>2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA</b> .....	<b>2</b>
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	<b>5</b>
<b>4. A ORGANIZAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
4.1 DESCRIÇÃO GERAL: .....	5
4.2 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	6
<b>5. PROPOSTA</b> .....	<b>7</b>
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	7
5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....	7
5.3 – RECURSOS.....	8
5.4 - RESULTADOS ESPERADOS.....	8
5.5 - RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS .....	10
<b>6. CONCLUSÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>7. REFERÊNCIAS</b> .....	<b>13</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>15</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 Apresentação/Problemática**

O trabalho tem como propósito a identificação do índice de satisfação do usuário do SUS internados no Hospital Regional do Litoral, no momento da sua alta hospitalar, para identificar os serviços a serem melhorados para que os pacientes recebam um atendimento com qualidade e que atendem as suas necessidades. E propor soluções para melhorar o serviço proporcionando um ambiente adequado e de qualidade durante toda a estadia do paciente.

O resulta desse trabalho pode proporcionar a instituição instrumentos de trabalho mensuráveis a serem corrigidos. Através de planejamento, protocolos e novos fluxos podem reorganizar as atividades e melhorar a prestação de serviços.

### **1.2 Objetivo Geral do trabalho**

O objetivo geral é identificar problemas institucionais do Hospital Regional do Litoral perceptíveis aos pacientes internados e que influenciem na melhora do estado de saúde do paciente e no atendimento prestado, e propor soluções para melhorar o serviço e proporcionar um ambiente agradável e seguro durante todo o tempo em que o paciente permanecer dentro do hospital.

### **1.3 Justificativas do objetivo**

Com o amadurecimento da sociedade, delineou-se um novo perfil de cidadão, o cidadão-consumidor (BOOG, 2002). Este novo cidadão questiona o antigo modelo de serviço estatal e procura que o dinheiro recolhido em impostos, tarifas seja transformado em prestação de serviços com qualidade.

Estas duas diretrizes: humanização no atendimento e qualidade estão normatizadas pelo Ministério da Saúde, que definiu as diretrizes que estabelecem os padrões de qualidade no atendimento: a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos pacientes, as prioridades a serem consideradas no

atendimento, os prazos para o cumprimento dos serviços devem ser considerados, bem como a mensuração por meio de indicadores. (FELDMAN, 2006)

Considerando que satisfação do usuário com o serviço está intimamente ligada a percepção que ele experimenta ao fazer uso deste serviço e que “humanização do atendimento não é apenas um jeito simpático de tratar o usuário. O olhar para o sujeito depende de fatores técnicos e racionais associados a esta assistência” (ARAUJO & RATES, 2009, pg.17).

Os dados coletados servirão de base para a reflexão sobre a forma de trabalho e na sequência o desenvolvimento de ações concretas tanto para as mudanças de comportamento e de atitudes na forma de cuidar, quanto para as mudanças de ordem tecnológica.

## **2. Revisão teórico-empírica**

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado na Constituição Federal de 1988 com a grande tarefa de fazer valer o artigo 196 da CF/88 que determina que “a saúde é um direito de todos e dever do Estado”. O SUS tem como princípios e diretrizes a universalidade, a integridade e a equidade da atenção em saúde.

Desde o surgimento do SUS até os dias atuais, o Brasil sofre muitos desafios na área da saúde com a precariedade de investimento na área, o não funcionamento das redes de assistência em todas as esferas e para toda a população, a não garantia do acesso dos usuários do SUS com qualidade aos serviços de saúde, o difícil processo de responsabilização entre os trabalhadores, usuários e gestores na linha de cuidado, a desvalorização dos profissionais da saúde e por fim, o frágil vínculo com os usuários.

O Ministério da Saúde (MS) entendendo que o atendimento oferecido pelo SUS às pessoas nos serviços de saúde e os resultados de pesquisa de avaliação desses serviços interferem na qualidade da atenção ao usuário, cria o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH, 1991) tendo como um dos objetivos “desenvolver um conjunto de resultados e sistemas de incentivos ao tratamento humanizado”.

O PNHAAH propôs uma melhora na qualidade e na eficácia dos serviços hospitalares prestados aos usuários do SUS. Sendo um dos seus objetivos o desenvolvimento de conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivos ao tratamento humanizado.

Mais tarde o MS cria a Política Nacional de Humanização (PNH, 2003) para estabelecer políticas de melhoria nas relações entre os serviços e os usuários, onde apresenta “um compromisso com a ambiência, melhoria das condições de trabalho e de atendimento”.

As diretrizes da PNH foram criadas no sentido de orientar as práticas de produção de saúde, são elas: clínica ampliada; co-gestão; acolhimento; valorização do trabalho e do trabalhador; defesa dos direitos do usuário; fomento das grupalidades, coletivos e redes; e construção da memória do SUS que dá certo.

Para a realização dessas diretrizes foram criados os dispositivos com objetivo de envolver coletivos visando à promoção de mudanças no modelo de atenção e gestão, sendo um deles: “a criação de sistemas de escuta qualificada para usuários e trabalhadores da saúde: gerencia de “porta aberta”; ouvidorias; grupos focais e pesquisa de satisfação, etc.”.

Atualmente nas confecções de estratégias de saúde é dada muita importância para a participação do paciente como sujeito do processo de cuidado à saúde em todos os aspectos, desde o seu tratamento até local de permanência durante todo o processo de tratamento. Hoje o paciente é o centro que norteia todo o planejamento de saúde, busca-se uma gestão participativa entre todos os envolvidos no processo, incluindo até o familiar (o cuidador).

De acordo com MENDES *et al* (2009),

*“a novidade do movimento contemporâneo é colocar em primeiro plano a opinião do usuário como um aspecto determinante no julgamento da qualidade”.*

Em outro momento, o mesmo autor relata que a satisfação do paciente é de fundamental importância como medida de qualidade da atenção à saúde, porque proporciona informações sobre o êxito do provedor em alcançar os valores e expectativas do paciente, que são temas em que esses são as maiores autoridades.

Uma ferramenta muito útil e sugerida pela PNH é a pesquisa de satisfação do usuário que visa aperfeiçoar o sistema de serviços de saúde.

A satisfação dos pacientes pode ser medida por meio de técnica de pesquisa, medir o componente acolhimento pode ser uma forma de avaliação do grau de pesquisa de satisfação do usuário. (BURMESTER, 2013)

Muitos argumentam que o paciente não tem competência para avaliar a qualidade do atendimento, isso não é verdade. É obvio que não se espera uma avaliação valiosa e substanciada cientificamente além daquilo que o nível cultural e intelectual de cada um permita. (BURMESTER, 2013)

Segundo RICCI *et al* (2009), todo estabelecimento de saúde que prime pela qualidade deveria usar a pesquisa de satisfação como ferramenta para auferir a qualidade, com o objetivo de repensar os métodos executado e intervir sobre a forma de organização, visando ao seu aperfeiçoamento. Dessa forma, é fundamental no planejamento e gestão de saúde a avaliação de satisfação do usuário.

O autor ainda salienta que a arte do cuidado em saúde não se resume ao tratamento médico do paciente, e que fatores como acessibilidade, atendimento e infraestrutura são considerados mais relevantes para a satisfação do paciente do que a sua própria “cura”.

De acordo com RICCI *et al* (2009),

*“a avaliação da satisfação dos usuários possibilita o gerenciamento hospitalar, por meio de mudanças dos fatores que porventura forem negativos e maximização dos fatores positivos, com o objetivo de garantir sua qualidade”.*

Com relação aos indicadores da avaliação da pesquisa, segundo SANTOS-FILHO (2007),

*“os indicadores são medidas-síntese que contem informação relevante sobre dimensões do estado de saúde, bem como do desempenho do sistema de saúde.”*

Os trabalhos pioneiros de Donabedian classificam os indicadores utilizados para avaliar a qualidade dos serviços de saúde em três grandes grupos: estrutura (recursos e insumos), processo (atividades e procedimentos) e resultados (avaliam

mudanças na saúde). Recentemente foram incluídas medidas de qualidade de vida, avaliações de satisfação dos usuários, mudanças comportamentais das pessoas, etc.

Cada vez mais as políticas de saúde do SUS avançam se aprimorando com o objetivo de oferecer um melhor serviço de saúde aos usuários do SUS, sendo que os estudos mostram que os trabalhos devem ser focados no usuário.

### **3. Metodologia**

Trata-se de uma pesquisa quantitativa de forma explicativa, realizada no Hospital Regional do Litoral nas alas da Maternidade, Pediatria, Posto 1 – Clínica Médica, Posto 3 – Cirúrgico e Pronto-Socorro, localizado no município de Paranaguá, Paraná. A coleta de dados foi realizada através da técnica de questionário de caráter preferencial construído com perguntas com respostas fechadas do tipo múltipla escolha.

A amostra foi constituída pelos usuários do SUS que ficaram internados no HRL nas alas mencionadas no mês de julho de 2013, de 1º até dia 31, num total de 97 questionários preenchidos.

### **4. A Organização**

#### **4.1 Descrição geral:**

Em junho de 2004 o Estado do Paraná adquiriu a antiga Santa Casa de Misericórdia, através de um leilão e passou a se chamar Hospital Regional do Litoral. No momento da aquisição o então Governador, presenciando a precariedade das instalações e equipamentos, anunciou a construção de um novo prédio equipado para atender o litoral paranaense, inaugurado em 19 de fevereiro de 2009.

O atendimento oferecido pelo HRL é integralmente pelo Sistema Único de Saúde (SUS), ou seja, gratuito, e abrange sete municípios: Paranaguá, Morretes, Matinhos, Antonina, Guaraqueçaba, Pontal do Paraná e Guaratuba. O hospital serve de referência em serviço de urgência e emergência.

No momento existe um convênio vigente entre SESA e FUNPAR, que tem como objetivo a atuação do Hospital Regional do Litoral como hospital escola.

O HRL possui diretrizes que servem como orientadores para atingir os objetivos da instituição, sendo alguns deles prestar serviços com qualidade e atendimento humanizado, e elevação da satisfação do usuário, que norteiam o propósito deste trabalho.

Atualmente o quadro funcional é composto por mais de 900 profissionais: 679 estatutários e em torno de 300 terceirizados. Sendo que os serviços terceirizados são de mão de obra: limpeza, vigilância, técnico de radiologia e corpo clínico.

O Hospital Regional do Litoral possui 165 leitos ativos (mais leitos extras no pronto-socorro e obstetrícia), e 21 especialidades médicas, entre elas: ortopedia, cardiologia, nefrologia, neurocirurgia, neurologia, otorrinolaringologia, buco-maxilo, radiologia, ecografia, cirurgião geral, cirurgião vascular, obstetrícia, pediatria, neonatologia, intensivista, infectologia, clínico geral, urologia e endocrinologista.

A Instituição realiza mensalmente em torno de 800 internamentos, 4.000 atendimentos, 160 partos em média, 18.000 exames laboratoriais, 400 tomografias, 2.500 raios-X.

A direção atual é composta pelo diretor geral, diretor administrativo e diretor acadêmico. A administração é centralizada e burocrática, visto que a alta administração deve seguir as orientações, regimentos, normas e protocolos da Secretaria Estadual de Saúde (SESA), ao qual se reporta.

A administração interna é descentralizada, pois a direção do hospital delega aos chefes de departamentos que tenham autonomia sobre como realizar suas atividades. Geralmente o tempo de mandato dos diretores coincide com o mandato de Governador Estadual, com duração de 4 (quatro) anos com possível prorrogação por igual período.

#### **4.2 - Diagnóstico da situação-problema**

O Hospital Regional do Litoral oferece seus serviços 100% pelo SUS, ou seja, cumpre a CF/88 de garantir atendimento de saúde a toda população litorânea, e por

isso recebe uma diversidade de pessoas em diferentes situações sociais e necessidades.

O levantamento da situação-problema do HRL foi realizado através:

- Análise dos processos de ouvidoria aberta pelos usuários do SUS;
- Visita nos setores para avaliação das instalações físicas e fluxos de trabalho;
- Quantitativo de ouvidorias abertas.

Através do levantamento observou-se que o caráter das ouvidorias abertas é de fácil resolutividade, demonstrando que há no hospital ausência de padronização de fluxo de trabalho, rotinas, fiscalização por parte das chefias e capacitação dos profissionais.

De acordo com SIG (Sistemas de Informações Gerenciais) do Hospital Regional do Litoral nos últimos seis meses houve uma média de 58,83 processos de reclamações abertas no Setor de Ouvidoria. Em maio de 2013 foram abertas 82 processos e no último mês avaliado, no mês de setembro de 2013, 52 processos.

## **5. Proposta**

### **5.1 Desenvolvimento da proposta**

O propósito desse trabalho, baseado nos indicadores resultantes da pesquisa de satisfação, é propor mudanças na forma de gerir o hospital através da formulação e reorganização de protocolos e fluxos de trabalho visando à melhora do serviço prestado.

A implantação da pesquisa de satisfação do usuário no HRL servirá como um indicador da qualidade da assistência que está sendo prestada. Servirá como uma ferramenta de medição da satisfação ou não do paciente internado.

O questionário procurou englobar todas as áreas do hospital e respondida pelo paciente proporcionará informações pontuais relevantes a serem analisadas pela Instituição com objetivo de melhorar seu processo de trabalho em todos os setores.

### **5.2 Plano de implantação**

Primeiramente foi criado o projeto com a proposta para avaliação de satisfação do usuário, na seguida foi realizados visitas de observação nos setores que o paciente é assistido no hospital para identificar critérios relevantes que podem ser avaliados e que será útil para análise institucional do serviço.

Na terceira etapa foi confeccionado o questionários contendo 32 (trinta e duas) perguntas do tipo fechada e objetiva, mais 5 (cinco) perguntas de caráter pessoal e geográfico.

As abordagens foram realizadas pessoalmente no momento da alta do paciente, nas alas da Maternidade, Pediatria, Posto 1 – Clínica Médica, Posto 3 – Cirúrgico e Pronto-Socorro do HRL. As informações sobre o horário de alta foi conseguido com a enfermeira do posto que explicou o funcionamento do processo de alta.

Para a tabulação dos dados foi criada uma planilha no Excel onde todas as perguntas constam para preenchimento. A mesma pessoa faz a pesquisa e tabula os dados que deverão ser apresentados na reunião de colegiado do HRL (durante a realização do trabalho não houve oportunidade de apresentar os dados na reunião mensal).

### **5.3 – Recursos**

Para a implantação do projeto, realização da pesquisa e operacionalização do sistema proposto será necessário os seguintes recursos:

- Humanos: um funcionário administrativo que trabalhe 8 horas de segunda a sexta, que tenha boa dicção, conhecimento de informática e Excel, habilidades de comunicação e de atendimento ao público;
- Financeiros e materiais: aquisição de papel A4, cópias, prancheta e canetas;
- Instalação: uma mesa, cadeira e computador para tabulação dos dados.

### **5.4 - Resultados esperados**

A maioria dos usuários era do sexo feminino (75,26%), com escolaridade em nível médio (38,14%), do município de Paranaguá (42,27%) e que estavam

internadas ala da Maternidade (31,96%). Os dados com perfil dos usuários que responderam o questionário estão expostos na Tabela 1.

**Perfil dos usuários que responderam a pesquisa**

Sexo Masculino	24,74%
Sexo Feminino	75,26%

Grau de Instrução	
Nenhuma	18,56%
Fundamental	31,96%
Ensino Médio	38,14%
Ensino Superior	11,34%

Cidade de onde é proveniente	
Antonina	8,25%
Guaraqueçaba	2,06%
Guaratuba	6,19%
Paranaguá	42,27%
Pontal do Paraná	8,25%
Matinhos	7,22%
Morretes	14,43%
Outros:	11,34%

Unidade de Internação	
Maternidade	31,96%
Pediatria	12,37%
Posto 1 - Clínica Médica	22,68%
Posto 3 - Cirurgico	13,40%
Pronto-Socorro	19,59%

Total de questionários respondidos:	97
-------------------------------------	----

Separando a análise dos resultados por categorias, iniciemos referente à Equipe de Enfermagem, a maioria dos pacientes relatou que conheciam a enfermeira responsável pela sua assistência, 54,64% disseram que lhes foram mostradas, no momento da internação, as dependências da unidade e que as informações e orientações realizadas sobre rotinas da unidade como horário de visitas, acompanhantes, etc, foram recebidos por 78,35% e classificada como boa para 50,52%. Para 85,57% dos entrevistados, as dúvidas sobre os procedimentos foram sanadas e 49,48% classificadas como boas. Com relação as orientações a

serem mantidos após alta hospitalar, 81,44% receberam e 85,57% responderam que durante a internação quando necessitavam de alguma ajuda recebiam.

Em se tratando do médico, 58,76% não sabiam o nome do médico que os estavam assistindo, mas 77,32% dizem terem recebidos diariamente a visita médica, 69,07% disseram não ter recebido orientação sobre o tratamento.

Referente à equipe multiprofissional, 60,82% diz não ter opinião ou não foi atendido pela equipe da psicologia, 65,98% disseram o mesmo com relação a equipe de fisioterapia, 71,13%, e 60,82% disseram a mesma fala sobre o atendimento da terapia ocupacional e serviço social, respectivamente. Com relação a Fonoaudiologia, 34,02% consideraram o atendimento ótimo.

Com relação ao Setor de Hotelaria (Nutrição, Enxoval e limpeza) do HRL, 83,51% disseram que os horários das refeições são adequados e fornecidos em quantidade suficiente, e 65,98% acharam a comida saborosa. Com relação ao silêncio, 56,70% disseram não existir, a limpeza do quarto e banheiro foi visto por 96,91% dos respondentes, e para 73,20% foram realizadas as trocas de roupa da cama e para 77,32% trocaram o pijama também.

Referente ao estado de conservação dos equipamentos e mobiliários da unidade em que se encontravam internados, 40,21% dos respondentes acharam boa, 28,87% consideraram regular a climatização do ambiente. O atendimento recebido na recepção do hospital foi considerado bom também para 41,24%.

Os horários de visita são adequados para 60,82%, 43,30% tiveram permissão para ter acompanhante e finalmente, 85,57% indicaria o hospital para parente ou amigo.

## **5.5 - Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas**

Durante todo o processo da realização da coleta de dados observou-se que para o Hospital Regional do Litoral conseguir que todos os pacientes respondam o questionário haverá a necessidade de disponibilizar um funcionário exclusivamente para esse fim.

Caso não houver essa possibilidade, sugiro que seja determinada pela direção do hospital a realização da avaliação de um percentual diário significativo do total de alta realizada na instituição como indicador de análise situacional do hospital.

Outro fator relevante na realização do trabalho foi identificar que não há uma padronização de horário de alta dos pacientes, desconsiderando nesse fato a ala da Maternidade que a gestante é liberada após 48 horas devido ao teste da orelhinha do bebe, pode observar que nas outras alas cada médico no dia do seu plantão tem um método próprio de trabalhar e se organizar nas rotinas, fazendo com que o paciente tenha alta em qualquer horário do dia. Isso dificulda a organização do setor que irá fazer a implantação dos questionários, não conseguindo estabelecer um turno único para a realização da pesquisa.

Neste caso, sugiro que a direção clínica junto com a direção geral do hospital organize um fluxo e protocolo de alta hospitalar a ser seguido por todos os médicos em todos os postos dentro da instituição.

## 6. Conclusão

Este trabalho propôs a implantação da pesquisa de satisfação do usuário no Hospital Regional do Litoral como um indicador da qualidade da assistência com o objetivo de identificar problemas no atendimento prestado aos usuários do SUS para serem solucionados e melhorar a qualidade do atendimento prestado.

A pesquisa de satisfação do usuário servirá como uma ferramenta de medição da satisfação ou não do paciente internado.

Os resultados da amostragem do trabalho podem servir como um referencial inicial num planejamento para a reorganização de gestão, melhorando fluxos, protocolos e rotinas. Dados negativos como o não conhecimento do médico por parte do paciente e a falta de conhecimento da equipe multidisciplinar são relevantes e devem ser revistos e analisados pela direção do HRL com o intuito de identificar as causas, consequências e encontrar possíveis soluções para ser mais efetivo e resolutivo nos serviços prestados.

O resultado da pesquisa não foi na sua maioria negativa, porem os resultados foram medianos. Através da pesquisa pode-se enxergar muitos pontos a serem melhorados no serviço prestado pelo hospital e no atendimento aos usuários do SUS.

Os dados coletados serviram como base para uma reflexão sobre a forma de trabalho e na sequência o desenvolvimento de ações concretas tanto para as mudanças de comportamento e de atitudes na forma de cuidar, quanto para as mudanças de ordem tecnológica.

É sugerido que a implantação seja realizada em todas as unidades médicas do hospital e num número maior, tendo como meta um alto nível de satisfação do usuário do SUS.

## 7. REFERÊNCIAS

ARAUJO, G.F.; RATES, S.M.M. **Cogestão e humanização na saúde pública: experiências construídas no Hospital Municipal Odilon Behrens** / - 2 edição revista e ampliada.- Ijuí (RS): Editora Unijui,2009.

BOOG, G. **Manual de Gestão de Pessoas e equipes: estratégias e tendências**, vol. 1. São Paulo: Editora Gente, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): HumanizaSUS - documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): HumanizaSUS - Caderno de textos: cartilhas de políticas de humanização. 2. ed. 5. reimp. 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional da Assistência Hospitalar. 2001.

BURMESTER, Haino. **Gestão da qualidade hospitalar**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.


FELDMAN LB, Fazenda NRR, Ruthes RM. **Programa saúde da família – PSF: indicadores para a saúde da criança**. In: **Indicadores, Auditorias, Certificações**. São Paulo, Ed. Martinari, 2006.

MENDES, ACG *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**. Recife, 9 (2): 157-165, abr. / jun. , 2009.

RICCI, NA *et al.* O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação do usuário. **Ciência & Saúde Coletiva**. 16 (Supl. 1): 1125-1134, 2011.

SANTOS-FILHO, S. B. Perspectiva da avaliação na Política Nacional de Humanização em Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Ciência e Saúde Coletiva**, 12(4):999-1010, 2007.

## APÊNDICES

<p><b>Secretaria Estadual de Saúde</b> <b>Hospital Regional do Litoral</b></p>	 <p><b>PARANÁ</b> GOVERNO DO ESTADO SANTA CECÍLIA</p>
<h3 style="margin: 0;">AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</h3>	
Data de preenchimento: ____/____/____	
<p>Nós gostaríamos de melhorar cada vez mais o atendimento no HRL e para isso, pedimos a sua opinião sobre o cuidado que foi dispensado ao senhor(a) pela nossa equipe, para que possamos aprimorar o atendimento ao nosso paciente.</p>	
<p>1. O senhor (a) conhece a(s) enfermeira(s) responsável(is) pela sua assistência?  <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não      Nome: _____</p>	
<p>2. Foram-lhe mostradas, no momento da internação, as dependências da unidade pela equipe de enfermagem? (banheiro, posto de enfermagem, campanha de chamada, etc.)  <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>3. O senhor (a) recebeu orientações da equipe de enfermagem sobre as Rotinas da Unidade de Internação? (horários de visitas, acompanhante, objetos pessoais, etc.)  <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>4. Como você classifica a informação recebida?  <input type="checkbox"/> ótima      <input type="checkbox"/> boa      <input type="checkbox"/> regular      <input type="checkbox"/> ruim      <input type="checkbox"/> não tem opinião</p>	
<p>5. Suas dúvidas em relação aos procedimentos foram esclarecidas pela equipe de enfermagem?  <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>6. Como você classifica a informação recebida?  <input type="checkbox"/> ótima      <input type="checkbox"/> boa      <input type="checkbox"/> regular      <input type="checkbox"/> ruim      <input type="checkbox"/> não tem opinião</p>	
<p>7. O senhor (a) recebeu orientações da enfermeira sobre os cuidados que devem ser mantidos após a alta hospitalar?  <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>8. Quando o senhor (a) precisou da ajuda da equipe de enfermagem, foi prontamente atendido?  <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>9. O senhor (a) conhece o(s) médico(s) responsável (is) pela sua assistência?  <input type="checkbox"/> Sim                      (                      )      Não                      Nome: _____</p>	
<p>10. O senhor (a) recebeu visita médica diariamente:      <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>11. O médico orientou sobre o tratamento realizado?      <input type="checkbox"/> Sim                      <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>12. Como você classifica a explicação?  <input type="checkbox"/> ótima      <input type="checkbox"/> boa      <input type="checkbox"/> regular      <input type="checkbox"/> ruim      <input type="checkbox"/> não tem opinião</p>	
<p>13. Como considera o atendimento realizado pela Fisioterapia?  <input type="checkbox"/> ótima      <input type="checkbox"/> boa      <input type="checkbox"/> regular      <input type="checkbox"/> ruim      <input type="checkbox"/> não foi atendido por esta especialidade</p>	
<p>14. Como considera o atendimento realizado pela Psicologia?  <input type="checkbox"/> ótima      <input type="checkbox"/> boa      <input type="checkbox"/> regular      <input type="checkbox"/> ruim      <input type="checkbox"/> não foi atendido por esta especialidade</p>	
<p>15. Como considera o atendimento realizado pela Terapia Ocupacional?</p>	
<p><small>Hospital Regional do Litoral Rua dos Expedicionários, 269 - Palmital - Paraná Tel: (41) 3240-7000</small></p>	

Secretaria Estadual de Saúde  
Hospital Regional do Litoral



- ( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim ( ) não foi atendido por esta especialidade
16. Como considera o atendimento realizado pelo Serviço Social?  
( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim ( ) não foi atendido por esta especialidade
17. Como considera o atendimento realizado pela Fonoaudiologia?  
( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim ( ) não foi atendido por esta especialidade
18. Os horários de refeição são adequados? ( ) Sim ( ) Não
19. A quantidade de alimentos oferecidos foi suficiente? ( ) Sim ( ) Não
20. Considerou a comida oferecida saborosa? ( ) Sim ( ) Não
21. Considerou as dependências do hospital silenciosas? ( ) Sim ( ) Não
22. Foi realizada a limpeza no quarto (diariamente)? ( ) Sim ( ) Não
23. A limpeza nos banheiros (diariamente)? ( ) Sim ( ) Não
24. As roupas de cama foram trocadas (diariamente)? ( ) Sim ( ) Não
25. As roupas (pijama) foram trocadas (diariamente)? ( ) Sim ( ) Não
26. Considera os horários de visita adequados? ( ) Sim ( ) Não
27. Você conseguiu localizar-se facilmente dentro do hospital? ( ) Sim ( ) Não
28. Como você classifica o estado de conservação dos equipamentos e mobiliários da unidade onde esteve internado? (cama, armários, lâmpadas, torneiras, etc.)  
( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim ( ) não tem opinião
29. Com relação à climatização do ambiente, você considera:  
( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim ( ) não tem opinião
30. O atendimento que recebeu na recepção do hospital consideraria:  
( ) ótima ( ) boa ( ) regular ( ) ruim ( ) não tem opinião
31. Teve permissão para acompanhante? ( ) Sim ( ) Não ( ) Não pediu
32. Indicaria este Hospital a um amigo ou parente? ( ) Sim ( ) Não
- Precisamos saber alguns de seus dados: Sexo: ( ) M ( ) F Idade : \_\_\_\_\_ anos  
\_\_\_\_\_ meses
- Grau de Instrução: ( ) Ensino Fundamental ( ) completo ( ) incompleto  
( ) Ensino Médio ( ) completo ( ) incompleto  
( ) Ensino Superior ( ) completo ( ) incompleto  
( ) nenhum Outro: \_\_\_\_\_
- Cidade de onde é proveniente: ( ) Paranaguá ( ) Morretes ( ) Antonina ( ) Guaraqueçaba  
( ) Matinhos ( ) Guaratuba ( ) Pontal do Paraná Outro: \_\_\_\_\_
- Unidade de Internação: ( ) Posto 1 ( ) Maternidade ( ) Posto 3 ( ) Pediatria  
( ) Pronto Socorro ( ) UTI Geral ( ) UTI Neo ( ) \_\_\_\_\_

<b>Sistema de Informações Gerencias (SIG)</b>									
<b>7. Gestão da Qualidade</b>									
<b>7.2 Satisfação do Usuário</b>	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13
Número de pessoas atendidas	67	71	66	45	82	60	51	63	52
Número de reclamações	32	27	29	27	35	36	30	34	29
Solicitações de Documentos	35	31	33	13	0	4	0	4	6
Encaminhamentos e Orientações	0	0	0	24	22	12	10	20	9