



ESCUITA E ACOLHIMENTO COMO FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE UM HOSPITAL ENSINO

Alan Henrique De Lazari¹; Jessica Sanches da Silva²; Bruna Portes Maciel³; Jocymara Costa Mazolla⁴; Gesica Aparecida Giopato⁵; Magda Lucia Felix de Oliveira⁶

RESUMO: Trata-se de um relato de experiência com o objetivo de relatar as atividades desenvolvidas no Projeto de Extensão Universitária Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá, que está vinculado ao Serviço de Ouvidoria e ao Grupo Técnico de Humanização do Hospital. Para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários da unidade hospitalar são utilizados dois modos avaliativos: o modo espontâneo (autoaplicável) e o modo entrevista dirigida, obtida por meio da abordagem direta aos usuários e/ou acompanhantes. As entrevistas são realizadas nos setores Ambulatório de Especialidades, Clínica Cirúrgica, Clínica Ginecológica e Obstétrica, Clínica Médica, Clínica Pediátrica e Pronto Socorro, utilizando um roteiro semiestruturado. O roteiro é constituído de uma área destinada à coleta de dados sociodemográficos do usuário, e de uma parte específica, composta por questões que avaliam a satisfação do usuário com a estrutura e o processo de atendimento de alguns serviços e/ou ambientes do hospital. Além disso, há uma área onde o usuário pode registrar sugestões para a melhoria dos serviços. Ao utilizar essa ferramenta, que inclui primordialmente a escuta, há a possibilidade de saber como o Sistema Único de Saúde está se perpetuando, além de informar como os usuários veem e analisam sua estadia neste ambiente hospitalar.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento; Escuta; Hospital; Satisfação do Usuário; Toxicologia.

1 INTRODUÇÃO

O Hospital Universitário Regional de Maringá (HUM) é um hospital de ensino público e está vinculado à Universidade Estadual de Maringá (UEM). Nele é desenvolvidas atividades de assistência à saúde, ensino e pesquisa e, devido a sua capacidade operacional ativa, é classificado como hospital de porte III.

Neste âmbito é realizado, desde junho de 2009, o projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário de Maringá – HUM”, com objetivo principal de acolhimento e escuta dos usuários entrevistados, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

O presente Projeto está vinculado ao Serviço de Ouvidoria do HUM e busca acolher e avaliar a satisfação do usuário dos mais diversos atendimentos prestados pelo Hospital. Esse processo é realizado por graduandos do curso de Psicologia e um mestrando de Enfermagem, ambos da Universidade Estadual de Maringá. Onde a coleta de dados ocorre diariamente, sendo que cada aluno fica responsável por um setor, no qual são realizadas no mínimo três entrevistas.

O objetivo do presente estudo é relatar as atividades desenvolvidas no Projeto de Extensão Universitária Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de relato de experiência da aplicação e análise de Pesquisa de Satisfação do Usuário - PSU, realizada por meio do projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário Regional de Maringá – HUM”, desenvolvido por acadêmicos do Curso de Graduação e Pós-graduação em Enfermagem, Graduação em Psicologia do curso de Psicologia e Psicólogos. O HUM é um hospital de ensino público, vinculado à Universidade Estadual de Maringá - UEM, onde são desenvolvidas atividades de assistência, ensino e pesquisa voltadas a qualidade e a humanização das ações de saúde.

¹ Mestrando em Enfermagem pelo Programa de Pós-graduação em Enfermagem *Stricto Sensu* pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. Bolsista Capes. alan.delazari@hotmail.com

² Acadêmica do Curso de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. sanches-17@hotmail.com

³ Psicóloga, Acadêmica do Curso de Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência da Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. brunapmaciel@gmail.com

⁴ Mestre em Enfermagem, vinculada ao Hospital Universitário de Maringá e ao Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário de Maringá. Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. jcmazolla2000@yahoo.com.br

⁵ Psicóloga, vinculada ao Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário de Maringá. Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá-PR. gesica_tininha@hotmail.com

⁶ Doutora em Saúde Coletiva. Docente do Curso de Graduação e Pós-graduação em Enfermagem *Stricto Sensu* da Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá – PR. mlfoliveira@uem.br



O referido projeto teve seu início em junho de 2009, vinculado ao Serviço de Ouvidoria e ao Grupo Técnico de Humanização do HUM, e os resultados são divulgados continuamente ao Conselho Local e Saúde. O projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores”, propicia aos estudantes de Enfermagem e Psicologia o contato direto com o paciente e seu acompanhante/familiar, por meio da realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário. Assim, os integrantes do Jovens Acolhedores priorizam o bem estar do usuário e conforto no momento da entrevista, buscando compreender os aspectos negativos do processo de adoecer e da hospitalização, mas também reconhecer e valorizar os recursos para a melhora desta condição.

Atualmente, a equipe de pesquisa é composta por quatro acadêmicas do curso de Psicologia, uma psicóloga clínica, um acadêmico de Pós-graduação em Enfermagem e uma enfermeira, doutora em Saúde Coletiva. O objetivo principal do projeto é o acolhimento aos usuários entrevistados. Foram utilizados dados de fonte documental. Será descrito como se dá tal pesquisa e serão apresentadas considerações quanto à vivência das participantes, tendo em vista a importância do acolhimento e da escuta qualificada aos usuários.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A escuta qualificada é uma forma de acolhimento tanto verbal quanto emocional do paciente e/ou acompanhante, pois esses usuários por vezes se sentem desconfortáveis e desanimados, por todo o simbolismo (morte, dor, doença, sofrimento) que o hospital trás (RAIMUNDO; CADETE, 2012).

A satisfação dos usuários é um marcador fundamental para se estabelecer padrões de gerenciamento e qualidade do SUS, portanto avalia-la se constitui como ferramenta que aproxima o cliente do serviço, mostrando quais são suas necessidades e suas perspectivas em relação ao atendimento prestado, e assim corrobora com um melhor cuidado e acolhimento destes. Além disso, há de se destacar que inúmeros problemas entre o relacionamento do usuário e dos serviços prestados, poderiam ser minimizados por meio de um atendimento humanizado e uma escuta qualificada (SELEGHIM; TOFFOLI; BELLASALMA; OLIVEIRA, 2013).

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários colabora para a promoção de mudanças dos serviços prestados e, proporciona um canal de acesso para a população demonstrar o que ela realmente pensa e almeja dos serviços de saúde prestados pelo SUS. Isso favorece a prática de acolhimento dos seus usuários e possibilita a reflexão de novos comportamentos que se convertam em melhoria no convívio entre os profissionais e os usuários.

Ao observar a relação que é estabelecida entre o usuário/família e os profissionais responsáveis pela atenção à saúde, o Ministério da Saúde, tem tentado desenvolver algumas práticas de melhoramento do serviço prestado à população. Uma das propostas é a Política Nacional de Humanização (PNH) que foi implementada no ano 2000, com o objetivo de fortalecer a atenção integral, ou seja, humanizar essa relação (BRASIL, 2008).

Para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HUM são utilizados dois modos avaliativos. O primeiro é o modo espontâneo (autoaplicável) no qual o usuário responde espontaneamente a um questionário e o deposita preenchido em “urnas” de coleta, instaladas no Ambulatório de Especialidades, no Pronto Socorro e na Recepção Social. O segundo modo é a entrevista dirigida que, por sua vez, é obtida por meio da abordagem direta aos usuários e/ou acompanhantes. É realizada uma entrevista nos setores Ambulatório de Especialidades, Clínica Cirúrgica, Clínica Ginecológica e Obstétrica, Clínica Médica, Clínica Pediátrica e Pronto Socorro, utilizando um roteiro de entrevista semiestruturada.

O roteiro de entrevista é constituído de uma área destinada à coleta de dados sociodemográficos do usuário (idade, sexo, escolaridade, cidade de origem e tempo de internação), e outra, denominada parte específica, composta por questões que avaliam a satisfação do usuário com a estrutura e o processo de atendimento de alguns serviços e/ou ambientes do hospital: recepção, refeições, limpeza, serviço de radiologia, laboratório de análises clínicas/coleta de exames, equipe de enfermagem, equipe médica, e equipe de serviço de social, equipe de psicologia, equipe do Ambulatório de Especialidades, Internamento e do Pronto Socorro, bem como acomodações em geral e repouso e silêncio. Além disso, há uma área onde o usuário pode deixar sugestões para a melhoria dos serviços, expor suas críticas e queixas, bem como onde o entrevistador pode destacar aspectos observados no decorrer do diálogo. Os resultados são tabulados e apresentados em relatórios mensais, enviados à Direção, ao Colegiado Gestor e ao Conselho Local de Saúde do Hospital, constituindo uma ferramenta institucional do Serviço de Ouvidoria, para avaliação contínua da qualidade da assistência prestada.

4 CONCLUSÃO

Sendo assim, ao utilizar essa ferramenta, que inclui primordialmente a escuta, há a possibilidade de saber como o Sistema Único de Saúde (SUS) está se perpetuando, além de informar como os usuários veem e analisam sua estadia neste ambiente hospitalar e principalmente disponibilizar aos usuários um meio de verbalizar suas reclamações e/ou elogios com relação ao atendimento e outros serviços oferecidos neste ambiente. Tudo isso oferece subsídio para que o hospital identifique possíveis problemas e reavalie suas ações, serviços e programas de saúde. Contribuindo para que o atendimento prestado seja aperfeiçoado, dando suporte inclusive, para que novas práticas sejam pensadas, logo o projeto Jovens Acolhedores contribui, entre outras coisas, para a reflexão de uma prática mais humanizada.



REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização**. Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde. 2^a ed. Brasília (DF); 2008.

RAIMUNDO, J. S.; CADETE, M. M. M. Escuta qualificada e gestão social entre os profissionais de saúde. **Acta Paul Enferm.** v. 25, Número Especial 2, p. 61-7, 2012.

REIS, L. M.; BELENTANI, L.; SILVA, L. F. F.; SELEGHIM, M. R.; BELLASALMA, A. C. M.; OLIVEIRA, M. L. F. Avaliando a satisfação do usuário: a experiência do projeto jovens acolhedores. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, n. 7, p. 1-7, 2013.

SELEGHIM, M. R.; TOFFOLI, A. L.; BELLASALMA, A. C. M.; OLIVEIRA, M. L. F. Avaliação da satisfação dos usuários e acolhimento em âmbito hospitalar. **Revista Universo & Extensão**, UFPA, v. 1, n. 1, 2013.