

Número de identificação: XXXXXXXX

O ACOLHIMENTO COM A GESTÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Apoio/Serviço de Atenção ao Usuário

Palavra chave: Satisfação do Paciente, Avaliação de Serviços de Saúde, Acolhimento.

INTRODUÇÃO

O acolhimento é um conceito freqüentemente utilizado para expressar as relações que se estabelecem entre usuário e profissionais na atenção à saúde. No entanto, não se trata de uma simples relação de prestação de serviço. Mais do que isso, o acolhimento implica em uma relação cidadã e humanizada, de escuta qualificada.

Com base nesse conceito, o desenvolvimento do acolhimento como tecnologia essencial para a reorganização dos serviços caracteriza-se como elemento-chave para promover a ampliação efetiva do acesso à Atenção Básica e aos demais níveis do sistema.

O desafio mais evidente da saúde pública no Brasil sem dúvida envolve a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos. Enquanto, por um lado, as soluções tecnológicas trouxeram a evolução de algumas técnicas importantes, por outro, não foram suficientes para promover o devido avanço na humanização do atendimento ao usuário do serviço. Na prática, o aspecto humano permanece em segundo plano. E o maior prejuízo dessa atitude é que o enfoque essencialmente técnico se limita à cura e à manutenção da vida, desconsiderando aspectos de suma importância relativos às necessidades dos cidadãos e aumento das reclamações nos canais de comunicação.

Diante de todo o complexo contexto da saúde na atualidade surge a Pesquisa de Satisfação uma das estratégias potenciais para a consolidação dessa nova cultura de humanização em que se caracteriza como um mecanismo que favorece a comunicação dos usuários e dos trabalhadores entre si, com a instituição na qual atua e com o sistema, se configura como um agente permanente em defesa da cidadania.

JUSTIFICATIVA

A satisfação do paciente vem se tornando um importante indicador na avaliação da qualidade nos serviços de saúde á medida que favorece a identificação sobre a perspectiva dos usuários sobre os cuidados que recebem.

Segundo Tschohl (1996), as avaliações do cliente alem de favorecer a humanização na instituição, oportuniza os gestores a conhecerem na pratica a resposta da comunidade à oferta do serviço de saúde e também a adequação diante das expectativas do cliente, ou seja, o cliente torna-se um agente de transformação. Diante deste cenário e exercendo atividade como Supervisora do Serviço de Atenção ao Usuário tal atividade me permite o contato freqüente com os usuários, fato que oportuniza consolidar avaliações, que de certa forma, avaliam sob múltiplas dimensões, a assistência nas Unidades de Saúde.

Este exercício permite perceber a importância e necessidade do interesse e da escuta realizada pelos profissionais de saúde junto aos usuários, evidenciando que é necessário aprender a atentar para as questões levadas por eles. Questões, que não se limitam aos aspectos do desempenho técnico das equipes multiprofissionais, mas abrangem também suas (in) satisfações quanto à higienização, estrutura física, cortesia ou descortesia de outros profissionais, entre outros.

OBJETIVO

O tema a ser abordado será a pesquisa de satisfação do usuário e tem como objetivo principal a aplicação de uma pesquisa de satisfação para identificar características da qualidade e conseqüentemente subsidiar um plano de melhorias nos serviços de Saúde.

MÉTODO

A pesquisa de satisfação em questão é de natureza aplicada. A análise da pesquisa é realizada de forma quantitativa e qualitativa, ou seja, tem duas etapas distintas: a primeira etapa do cumprimento da “meta” estipulada para o número de pesquisas realizadas e a segunda o alcance de 80% nos itens Ótimo e Bom. Esses critérios permite que os resultados analisados sejam fidedgnos.

O Serviço de Atenção ao Usuário monitora os indicadores que permitem avaliar continuamente a posição e evolução de cada Serviço. O seu principal objetivo vai para além do acompanhamento dos processos, na medida em que através deles se procura avaliar, analisar, sugerir, decidir ou até mudar o rumo do processo analisado. O resultado consiste na elaboração de um plano de melhorias para as características que apresentarem baixa satisfação em relação ao desempenho dos serviços. É importante ressaltar, que um dos papéis mais relevantes da Pesquisa de Satisfação consiste em atuar como espaço que entrelaça o controle social com a temática da relação entre o profissional de saúde e o usuário, sinalizando para a importância da dimensão dialógica dessa relação.

Prezado (a) Usuário(a), sinta-se a vontade para escrever suas sugestões. Suas opiniões são transformadas em qualidade no atendimento.

Data: ___/___/___ Tel.: _____

Nome (opcional): _____

COMO AVALIA ESTE SERVIÇO DE SAÚDE? 😊 Ótimo 😊 Bom 😞 Ruim 😞 Péssimo

ATENDIMENTO

Médico	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Enfermagem	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Odontológico	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Farmácia	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
ACS/Orientador Público	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Recepção	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo

SERVIÇO

Agilidade	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Educação	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Sinalização	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo
Limpeza	😊 Ótimo	😊 Bom	😞 Ruim	😞 Péssimo

OUTROS COMENTÁRIOS

Sugestão Críticas Dúvidas Elogios

Caixa de Sugestão

	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Respondeu
SERVIÇO DE SAÚDE					
Serviço de Saúde	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ATENDIMENTO					
Médico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Enfermagem	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Farmácia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ACS/Orientador de público	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Recepção	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
SERVIÇO					
Agilidade	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Educação	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sinalização	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Limpeza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Consolidado de Comentários

Tipos	Valores
Crítica:	<input type="text"/>
Dúvida:	<input type="text"/>
Elogio:	<input type="text"/>
Sugestão:	<input type="text"/>
Não Fez Comentário:	<input type="text"/>

Principais comentários

Tipo De Comentário: Seleccione

Queremos saber de você

O Que Mais Te Surpreendeu Em Relação A Unidade De Saúde ?

Salvar Cancelar

FOTO 01

FOTO 02

RESULTADOS

Com o monitoramento e estratificação dos dados obtidos através da pesquisa de satisfação fortalecemos a ferramenta como um importante instrumento para subsidiar o gestor e identificar as prioridades de melhoria no serviço. A pesquisa utilizada de maneira efetiva a partir da percepção dos usuários torna-se um indicador de qualidade dos serviços prestados que indica qual o desempenho de cada serviço e só assim porpor ações que possam conduzir aos melhores resultados.

Figura 1 - Resultado quantitativo

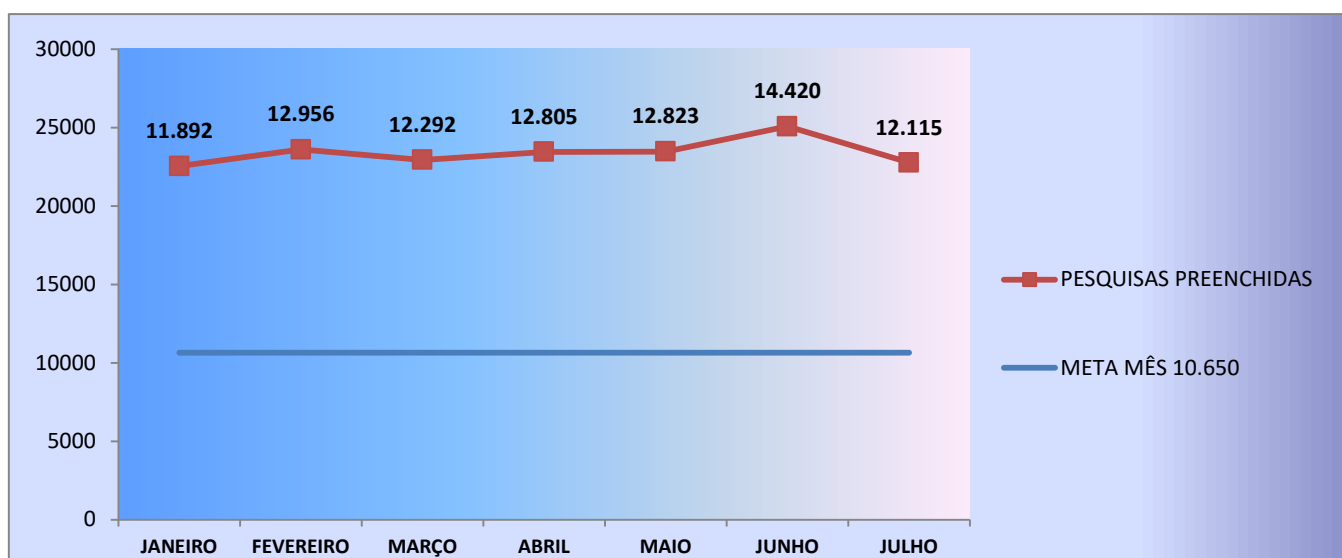
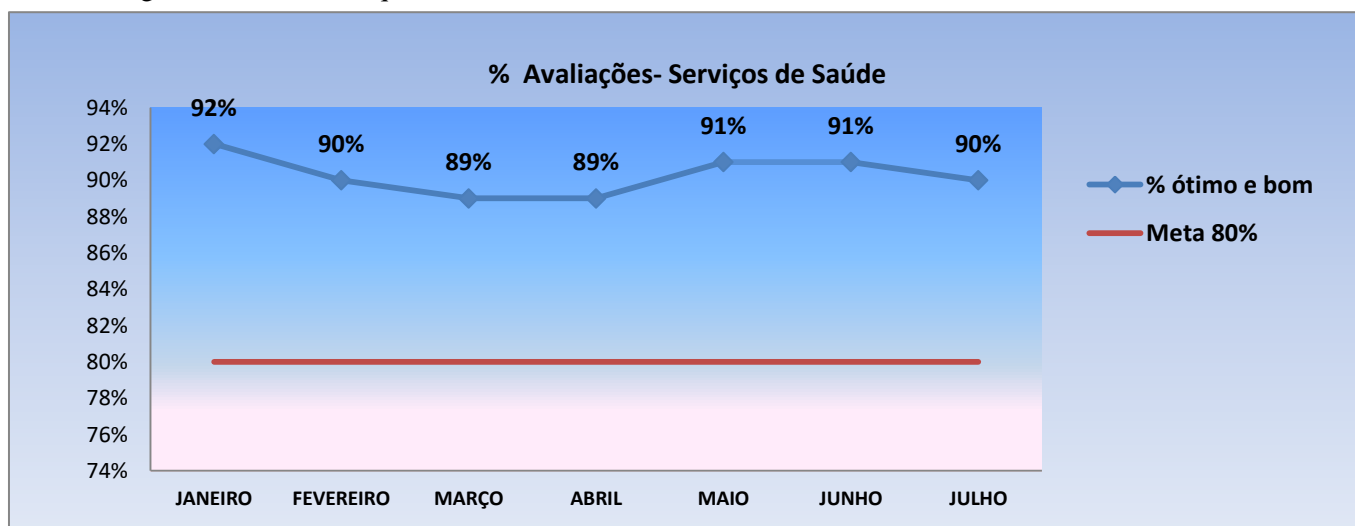


Figura 2 - Resultado qualitativo



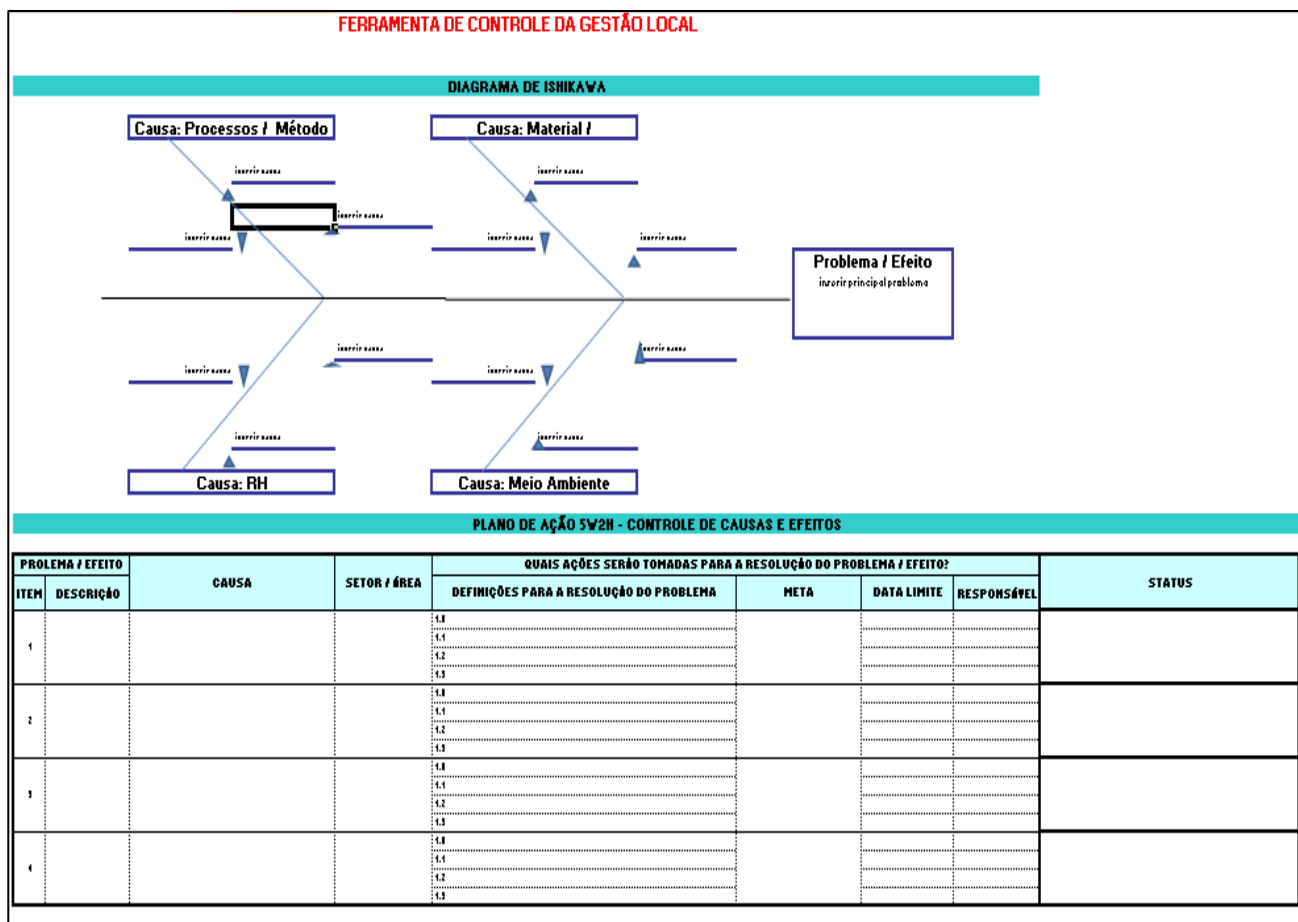
Fonte: SIS CEJAM

DISCUSSÃO

A pesquisa de satisfação incentiva os Serviços analisar os requisitos apontados pelos usuários, definir os processos que contribuem para a obtenção de um serviço que é aceitável e manter estes processos sob controle. Através da mesuração destas pesquisas é possível fornecer estrutura para melhoria contínua com o objetivo na ampliação da satisfação dos usuários. Para que esta estrutura de monitoramento se conclua convém que a melhoria contínua no serviço seja encarada como objetivo permanente.

Baseado nesta premissa, a pesquisa de satisfação subsidiará um plano de melhoria para as características que apresentaram baixa satisfação (<80%), na soma dos itens ótimo e bom, utilizando-se as ferramentas da qualidade chamadas ishikawa e 5w2h, ou seja, organizar metas, priorizá-las e planejar como fazer para atingi-las. Para tanto são verificadas duas dimensões: a quantidade de pesquisas preenchidas e a satisfação com os serviços oferecidos. A análise destas duas dimensões proporciona a gerencia uma visão mais clara de cada característica da pesquisa apontada pelo usuário do serviço.

FIGURA 03



CONCLUSÃO

De acordo com os objetivos propostos e os resultados obtidos na presente pesquisa, concluiu-se que o monitoramento da Pesquisa de Satisfação possibilita a identificação das características da qualidade, para subsidiar a elaboração de um plano de melhorias.

Os resultados sinalizaram a efetividade do processo de qualidade, sobre os serviços oferecidos aos usuários e a conseqüente melhora da qualidade do cuidado.

Nos dados analisados os usuários manifestaram uma alta expectativa em relação ao serviço, visto que as avaliações concentraram-se nos itens Ótimo e bom.

O procedimento adotado revelou-se útil, pois introduziu técnicas de monitoramento que, sem dúvida, trouxe vários benefícios no sistema de gestão da pesquisa de satisfação.

Com o resultado das pesquisas tanto quantitativa como qualitativa percebemos que a participação dos usuários esteve presente em todos os meses analisados. Fato importante, uma vez que a valorização dos direitos à participação nas avaliações decisões tornam os usuários mais próximos das ações que possibilitam uma assistência qualificada em termos de eficácia e resulta em maior satisfação dos usuários, constituindo-se de ações ancoradas em escuta, acolhimento e responsabilização.

REFERÊNCIAS

SANTIAGO, R. F. Qualidade do atendimento nas unidades de saúde da família no Município do Recife: a percepção dos usuários. 2010. 134p. Dissertação (Mestrado) - Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, 2010.

GOUVEIA, G. C. Avaliação da satisfação dos usuários com o sistema de saúde brasileiro. Recife. 2010. Tese (Doutorado) - Centro de Pesquisas. Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz.

TSCHOHL, John. Encantando totalmente o cliente. São Paulo: Makron Books, 1996.