



AValiação DA QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS HOSPITALIZADOS

Karla Danielle Spanhol¹, Willian Augusto de Melo²

RESUMO: A satisfação do usuário hospitalizado é um importante instrumento para o aperfeiçoamento de estratégias de gestão em saúde no sentido de desenvolver a relação entre prestador de serviço de enfermagem e usuário. Neste sentido, pretende-se realizar um estudo com objetivo de avaliar a qualidade de vida e a satisfação da assistência dos usuários internados em diferentes instituições hospitalares no município de Maringá-PR mediante o uso de um instrumento de coleta de dado validado. Metodologicamente será um estudo descritivo-exploratório de abordagem quantitativa e de corte transversal. A coleta de dados será realizada em três hospitais de médio porte do município de Maringá-PR, onde, a amostragem estratificada dos usuários que participarão do estudo se dará proporcionalmente e aleatoriamente, através da média de ocupação dos leitos nestes hospitais. O instrumento de coleta de dados que avaliará a qualidade de vida desses usuários será composta pelas variáveis sociodemográficas e o instrumento WHOQOL-bref, elaborado pela Organização Mundial de Saúde contendo 24 questões, divididas em quatro grupos denominados domínios, sendo domínio físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente. Para avaliar o grau de satisfação dos usuários utilizará o instrumento validado por Castellanos (2002) onde os níveis de satisfação com os atributos de atendimento são relativos à equipe médica, equipe de enfermagem, serviço de nutrição, atributos gerais e atendimento inicial. Para análise dos dados será empregada as ferramentas da estatística descritiva. Para as variáveis quantitativas serão calculadas as médias, medianas, desvio padrão, valores máximos e mínimos. Para as variáveis qualitativas serão calculadas as frequências absolutas e relativas. Para as análises estatísticas, serão utilizados os testes Qui-quadrado de Pearson, e Teste Exato de Fisher, a fim de verificar a associação de dependência entre as variáveis, considerando nível de significância de 5% e intervalo de confiança de 95%. Os resultados serão apresentados no formato de tabelas e gráficos. Após autorização formal das instituições hospitalares, o projeto de pesquisa será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, cumprindo assim, os quesitos bioéticos recomendados pela Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde. Através deste estudo almejamos contribuir com a comunidade científica e assistencial de saúde, principalmente com os profissionais de enfermagem, através do levantamento das necessidades dos usuários e das propostas de melhorias que poderá emergir no campo da qualidade dos serviços de saúde e dos níveis de satisfação dos usuários que procuram e que recebem assistência de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem, qualidade, satisfação.

¹ Acadêmica do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Maringá (CESUMAR), Maringá – PR. Programa de Iniciação Científica do Cesumar (PICC). karlspanhol@hotmail.com.

² Orientador, Mestre em Enfermagem, Docente do Centro Universitário de Maringá (CESUMAR), Maringá – PR. Willian.melo@cesumar.br