

Título: “Questionário de Qualidade no Atendimento da UBS Maringá como Instrumento de Gestão”

Autores:

Angela Molina Costa, Maria Ines dos Santos, Marta Elisa Ruppert, Roseli Pavan Dias.

Serviços de Saúde

UBS Maringá

Palavras Chave

Gestão, Qualidade, Atenção básica

Introdução

Na gestão de um serviço de saúde é necessário acompanhar a qualidade do serviço prestado à população. Atualmente o controle dessa qualidade no posto de saúde da Prefeitura de Jundiaí é realizado por meio de um número telefônico (156), da ouvidoria municipal e do conselho gestor local da Unidade Básica de Saúde. Como nenhum dos instrumentos acima demonstrou eficácia e detalhamento suficientes para o acompanhamento da qualidade no atendimento e intervenção precisa da gestão, se faz necessária a criação de um instrumento adequado à realidade de cada serviço, com finalidade de que o gestor possa acompanhar o resultado de suas intervenções.

Objetivos

Criar um instrumento de avaliação do atendimento prestado na UBS Maringá que atenda aos seguintes aspectos:

- estar adequado à realidade do serviço e que retrate a necessidade de intervenção do momento.

- aponte tanto os pontos fracos, quanto os pontos fortes.
- seja útil e acessível à gestão e ao funcionário, para que ambos tenham uma avaliação de seu trabalho de forma clara e imediata.
- apresente fácil entendimento e rápida aplicação.
- permita ser comparado através do tempo, mostrando resultado das intervenções realizadas.

Metodologia

O questionário foi elaborado pela equipe com 14 questões objetivas sendo que em 12 destas o usuário poderia se manifestar livremente, discriminando o motivo pelo qual estava descontente. A aplicação se deu de forma aleatória pelos agentes comunitários de saúde nas visitas mensais aos domicílios, e pelo restante da equipe por ocasião do comparecimento do usuário a UBS por qualquer motivo. O questionário foi aplicado pelos funcionários disponíveis no momento da permanência do paciente na UBS durante o período de dois meses da realização da proposta (março e abril de 2011). Não foi obrigatória a identificação do usuário no questionário, ficando a critério do entrevistado.

Resultados

No total foram entrevistados 94 adultos que utilizavam a UBS para: dextro 5%, medir PA 15%, coleta de exames 23%, vacina 15%, curativo 5%, pegar medicação 28%, outros procedimentos de enfermagem 7%. Dos que passaram em consulta médica, 39% procuraram o clínico, 16% consultaram o pediatra e 38% estiveram em atendimento com o Ginecologista. Dos entrevistados, 90% recebiam visitas do ACS. A qualidade do atendimento foi considerada *muito boa/ boa* em todas as categorias profissionais por mais de 80% dos usuários. A recepção teve maior incidência de avaliações *regular/ruim*, dúvidas não esclarecidas e necessidades não atendidas.

Conclusão

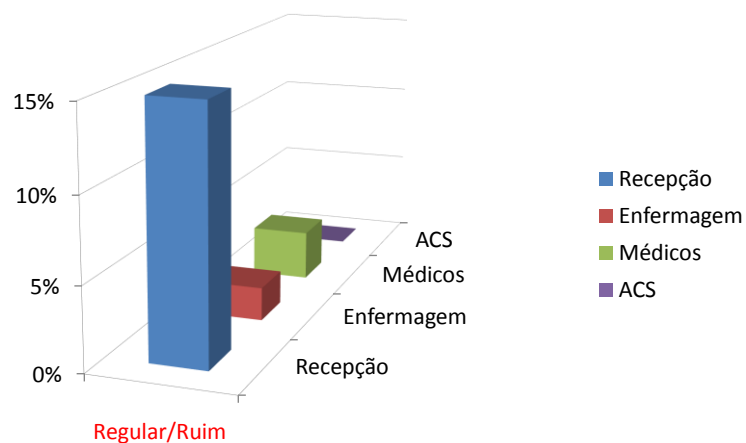
O atendimento da UBS Maringá é considerado bom pela população. A recepção se mostrou mais suscetível às críticas do que outros setores da UBS, onde o usuário deposita sua expectativa e ansiedade. Portanto é fundamental investir na atenção, capacitação e reciclagem continuada deste setor. O questionário atendeu aos objetivos propostos, mostrando-se um instrumento útil à gestão do serviço.

Referências Bibliográficas

1. HALFOUN, V.L.R.C.; AGUIAR, O.B.; MATTOS,D.S. Construção de um instrumento para avaliação de satisfação da atenção básica nos centros municipais de saúde do Rio de Janeiro. *Rev. Bras. Educ. med.* Rio de Janeiro, v.32,n.4,p.424-430, out/dez. 2008.
2. KLOETZEL,K; BERTONI,A.M.; AZOQUI,M.C.;CAMPOS,V.P.G.;SANTOS,R.N. Controle de Qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. *Cad. Saúde Pública*; Rio de Janeiro, v.14, n.3, p. 623 – 628, jul/set, 1998.
3. SILVEIRA,M.G.G.; BALDACCI,E.R. Humanização e autogestão em uma unidade básica de saúde. *Pediatria*; São Paulo, v.28,n.4, p 2226-233, 2006.

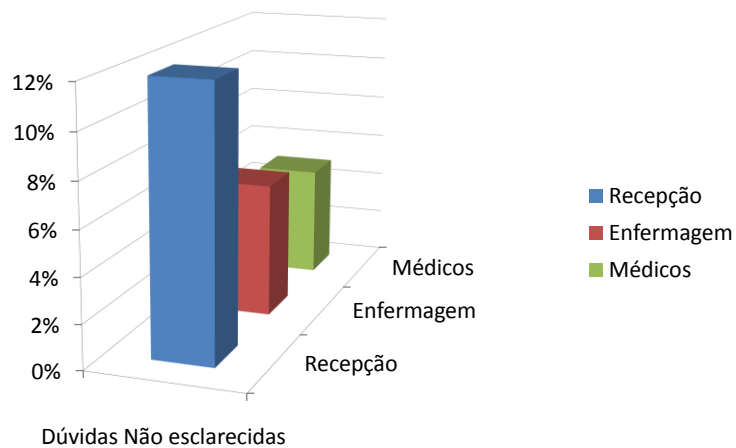
QUALIDADE DO ATENDIMENTO UBS MARINGÁ JAN 2011

ATENDIMENTO POR CATEGORIA PROFISSIONAL



QUALIDADE DO ATENDIMENTO UBS MARINGÁ JAN 2011

DÚVIDAS NÃO ESCLARECIDAS POR CATEGORIA PROFISSIONAL



QUALIDADE DO ATENDIMENTO UBS MARINGÁ JAN 2011

NECESSIDADE NÃO ATENDIDA POR CATEGORIA PROFISSIONAL

