



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: ANÁLISE DA DIMENSÃO EDUCACIONAL EM SAÚDE

JÉSSICA S COSTA; LILIANE DA CONSOLAÇÃO CAMPOS RIBEIRO; HELOISA HELENA BARROSO; ELIENE PEREIRA DA SILVA

INTRODUÇÃO: A abordagem aos usuários de saúde deve favorecer o protagonismo aos usuários de saúde favorecendo o protagonismo do saber dos sujeitos envolvidos na ação educativa, entendendo-os como detentores de conhecimento e não apenas como receptor de informações para que possam alcançar mudanças e obter a satisfação frente a assistência prestada no âmbito educacional. **OBJETIVOS:** Analisar a satisfação da assistência, em um âmbito educacional, ofertado pela equipe de Enfermagem aos pacientes internados em uma instituição hospitalar. **METODOLOGIA:** Trata-se de estudo transversal realizado em um hospital referência para a região Macro Jequitinhonha, no estado de Minas Gerais. A população do estudo foi composta por pacientes admitidos nos seguintes setores de internação: clínicas médica, cirúrgica, neurológica e convênios. O cálculo amostral foi definido baseando-se no instrumento de coleta de dados e dos critérios colocados por Nunnally, que recomendou entre 05 e 10 sujeitos para cada questão do instrumento. Como o instrumento de satisfação do paciente possui 25 questões, a amostra poderia ser de 125 a 250 participantes. A coleta de dados realizou-se entre janeiro e junho de 2022, utilizando o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) adaptado. A análise dos dados foi realizada através do programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS para Windows, versão 20.0, SPSS Inc., Armonk, NY, EUA). No presente trabalho iremos abordar somente a dimensão educacional. **RESULTADOS:** O estudo composto por 145 participantes, dos quais 36,6% possuem entre 40 e 65 anos, 59,3% são do sexo masculino, 42,8% estavam internados na clínica médica e 38,2% possuem ensino fundamental incompleto. Os resultados para o domínio educacional demonstraram que 66,2% concordam que a equipe de enfermagem fornece as orientações na velocidade correta. Para 60,2% afirmam que a enfermagem utiliza uma linguagem simples em suas explicações; 63,4% afirmam entender o que a equipe de enfermagem está dizendo; 40,0% afirmam que a equipe sempre dá explicações completas e suficientes do porque os exames foram solicitados, no entanto 35,9% gostariam de receber mais informações sobre os resultados dos exames. **CONCLUSÃO:** Os resultados obtidos no estudo apontam para uma boa implicação quanto à satisfação do usuário aos serviços prestados pela equipe de Enfermagem.

Palavras-chave: Enfermagem, Qualidade da assistência à saúde, Satisfação do usuário, Educação em saúde, Cuidados de enfermagem.