

Mesa 3: Integração extensão, docencia e investigação

SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM AS ATIVIDADES DE ENFERMAGEM PROMOVIDAS POR UM PROGRAMA DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

Laís Lie Senda, graduanda do curso de graduação em Enfermagem da Escola Paulista de Enfermagem, EPE, da Universidade Federal de São Paulo, UNIFESP. lais_senda@hotmail.com

Larissa Perez Pardo, graduanda da EPE, UNIFESP. larissapardo@hotmail.com

Larissa Guanaes dos Santos, graduanda da EPE, UNIFESP. l.guanaes.s@hotmail.com

Edvane Birelo Lopes De Domenico, docente da EPE, UNIFESP, coordenadora do Programa de Extensão Acolhe-Onco. domenico.edvane@unifesp.br

Introdução: A aferição da satisfação do paciente é defendida como um processo contínuo para a qualificação de serviços em saúde. O programa de extensão universitária “Acolhe-Onco: interdisciplinaridade no cuidado integral ao paciente com câncer”, tem por atividades a assistência, a educação em saúde e, principalmente, o desenvolvimento de habilidades de autogerenciamento do paciente com diagnóstico de câncer. **Objetivo:** Avaliar a satisfação dos pacientes em relação aos cuidados prestados pelos estudantes, graduação e pós-graduação, integrantes do Acolhe-Onco. **Método:** Estudo descritivo, quantitativo, realizado com pacientes atendidos no Ambulatório de Especialidades do Hospital São Paulo da Universidade Federal de São Paulo, Brasil, de fevereiro a abril/2011. Para a coleta de dados utilizou-se o “Instrumento Satisfação do Paciente”, validado na língua portuguesa, que contém 25 itens, agrupados em três domínios: profissional, educacional e confiança, com escala de medida do tipo Likert. **Resultados:** Participaram do estudo 22 pacientes, sendo 63,63% do sexo feminino, compreendendo a faixa etária de 24 a 85 anos, com média de 60,09 anos, sendo que 63,63% eram idosos com idade superior a 60 anos. Esta população, em sua totalidade, mostrou-se muito satisfeita no que diz respeito ao cuidado de enfermagem recebido pelo programa Acolhe-Onco direcionando ao domínio educacional, confiança e profissional. Assim, os dados obtidos no questionário demonstraram que: 54,54% dos pacientes estavam muito satisfeitos (escore >100 a 125) e 45,45% satisfeitos (escores >75 a 100), não havendo nenhum usuário insatisfeito ou parcialmente satisfeito com o serviço oferecido. **Conclusões:** A avaliação de forma sistemática da satisfação, tanto dos pacientes como de seus familiares ou cuidadores que são atendidos pelo Acolhe-Onco, revelou que há um grau de satisfação positivo e que os objetivos do programa estão sendo alcançados. Os achados conduzem para a continuidade do programa e incentivam os ideais de crescimento e melhoramento.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente; Educação em Enfermagem; Qualidade, Acesso e Avaliação da Assistência à Saúde