

**TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza



Iracema Guardiã

Trabalho 1170 - 1/4

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAL DA CLÍNICA
OBSTÉTRICA DE UM HOSPITAL ESCOLA: PERCEPÇÃO DA
CLIENTELA**

COSTA, Maria Bernadete de Sousa ¹

ANDRADE, Lidiane Lima de ²

GUERRA, Camilla de Sena ²

SOUZA, Roberta de Fátima da N.²

RODRIGUES, Polianna Formiga ²

Introdução: Este estudo partiu de questionamentos surgidos na Disciplina Administração Aplicada à Enfermagem I, acerca das condições ambientais adequadas para funcionamento da Clínica Obstétrica, tais como: estrutura física e organizacional (recursos humanos, recursos materiais, equipamentos, insumos e outros), bem como, o nível de satisfação das necessidades da clientela assistida nessa unidade. A busca pela qualidade e segurança no atendimento e nos procedimentos hospitalares é essencial para garantir o bom desenvolvimento de uma unidade de internação. Demonstrar esses padrões de excelência, em um mercado cada vez mais competitivo, é requisito essencial para ampliar o diferencial de qualidade (MEDEIROS, 2003). Embora seja amplamente reconhecida a necessidade de indicadores de qualidade de satisfação do paciente com relação ao tratamento médico, não existem muitos estudos nessa área. Pelo fato dos pacientes estarem muitas vezes inaptos para avaliar a qualidade técnica dos serviços médicos com exatidão, a qualidade funcional tornou-se o principal determinante das percepções de qualidade de paciente (BERMAN BROWN; BELL, 1998). No entendimento do paciente, o nível de satisfação engloba as condições assistenciais e ambientais que o hospital oferece. Na prática, o paciente não se satisfaz apenas com a competência profissional, que muitas vezes nem consegue saber se existe ou não, o que se verifica e avalia é a forma de atendimento, é a consciência do saber fazer e do saber ser, devendo haver estreita relação entre competência e afetividade, quando se busca qualidade (NOGUEIRA, 1999). Nesse contexto, a avaliação da qualidade assistencial é feita através da vigilância epidemiológica hospitalar, mediante levantamento de

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza**Trabalho 1170 - 2/4**

indicadores, enquanto a qualidade do atendimento é avaliada pela pesquisa de opinião do paciente. Entre as expectativas do paciente, inclui-se o respeito aos seus direitos, tais como: livre escolha, acesso ao tratamento, respeito e dignidade, privacidade e confidencialidade, conhecimento da identidade de quem o trata, informação e consentimento, recusa do tratamento e visitas (ZANON, 2001). A complexidade de se administrar um hospital para atender às expectativas dentro desta escala de importância, é mais que uma função, é um desafio, principalmente, pela concentração de profissionais e isso remete à questão do relacionamento entre as pessoas: desenvolver a visão humanística, isto é, na condição de seres humanos, exercendo suas atividades em prol de outros seres humanos (MEZZOMO et al, 2003). Respeitar os direitos do paciente é exercer a ética, cuidando-se para não lhe causar dano, é satisfazer as suas necessidades. Objetivos: Avaliar a estrutura organizacional e funcional da unidade clínica obstétrica de um hospital escola à luz da literatura e identificar o nível de satisfação da clientela assistida na clínica obstétrica. Metodologia: Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva com abordagem quali-quantitativa. O estudo exploratório “tem como objetivo proporcionar visão global do tipo aproximativo, acerca de determinado fato”. Enquanto que a pesquisa qualitativa envolve a coleta e análise sistemática de materiais narrativos mais subjetivos, utilizando procedimentos nos quais a tendência é um mínimo de controle imposto pelo pesquisador (GIL, 2002). A investigação foi realizada na Clínica Obstétrica de um Hospital Escola. A amostra foi constituída de 10 pacientes, de acordo com os critérios estabelecidos nessa pesquisa. Para coleta de dados foi utilizado um roteiro de entrevista semi-estruturado e observação participativa no processo de gerenciamento do enfermeiro, e anotações de todos os recursos necessários para o adequado atendimento às necessidades dos pacientes dessa unidade. A investigação foi efetuada no período de abril a junho 2009, respeitando-se as normas para pesquisa com seres humanos conforme a Resolução Nº196/96 do CNS. Resultados: A caracterização da amostra desse estudo foi de mulheres, na faixa etária entre 13 e 38 anos em média, 60% possui grau de escolaridade de ensino médio completo, sendo 80% procedente região litorânea. Quanto ao nível de satisfação da clientela em relação aos serviços prestados pela equipe de enfermagem 90% consideram satisfatório. Com relação à prestação de

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza**Trabalho 1170 - 3/4**

informações ou esclarecimentos da equipe multiprofissional acerca de procedimentos a ser realizado 70% afirmaram estar satisfeitos. Quanto à alimentação oferecida pelo hospital 69% demonstraram insatisfação. Quanto à indicação do hospital para algum familiar 80% confirmaram que indicariam. Na avaliação da estrutura organizacional e funcional constatou-se que o ambiente cenário desse estudo apresenta uma estrutura física de tamanho adequado, com localização de fácil acesso, dotada de salas para atendimentos e procedimentos médicos e para serviço de enfermagem, e dispõe de equipamentos e mobiliários de uso geral. Entretanto as condições de conservação do ambiente e segurança estão em péssimas condições de uso (banheiros, teto, paredes e pisos). Conclusão: Considerando que a satisfação do paciente vai muito além de mera execução de atividades tecnicamente adequadas, nas quais os envolvidos são treinados para tal, e que a partir do momento em que esta relação é iniciada, pessoas entram em cena, cada qual exercendo seu papel, numa troca que envolve conhecimentos, habilidades, conflitos, inseguranças, medos e tantos outros sentimentos. Envolve também a satisfação do paciente em relação às condições ambientais. Para tanto, se estabeleceu um Plano de Ação para a Clínica Obstétrica com base na fundamentação teórica da Disciplina Administração Aplicada à Enfermagem I, considerando que as expectativas do consumidor hoje são altas e mostram a percepção e o nível de exigência, não de um paciente, mas de um cliente que avalia e exige mudanças estruturais e comportamentais.

Palavras-chave: Administração Hospitalar; enfermagem; satisfação do paciente.

Bibliografia:

1. BERMAN BROWN, R.; BELL, L. P. – Centread audit: a user's quality model. *Managing Service Quality*. V.8 , n. 2. 1998.
2. MEZZOMO et al, Hospital. In *Fundamentos da humanização hospitalar; uma visão multiprofissional*. Mezzomo et al. São Paulo: Loyola, 2003.
3. MEDEIROS, W. B. Os pilares de humanização da assistência Hospitalar. In *Fundamentos da humanização hospitalar; uma visão multiprofissional*. Mezzomo et al. São Paulo: Loyola, 2003.
4. NOGUEIRA, L. C. L, Gerenciando pela qualidade total na saúde. 2º ed. Belo Horizonte. Ed. Desenvolvimento Gerencial, 1999.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Iracema Gardã



Trabalho 1170 - 4/4

5. ZANON, U. Qualidade da assistência médico-hospitalar: conceito, avaliação e discussão dos indicadores de qualidade. Rio de Janeiro; MEDSI, 2001.

Doutora em Administração Sanitária e Hospitalar pela Universidade de Extremadura-Espanha.
Docente do DENC/CCS/UFPB. E-mail: mbernadetesc@globo.com.

² Discentes do Curso de Graduação em Enfermagem pela UFPB.