

Detalhes da Monografia

Autor(a):	Ano:
Luis Antonio Francisquetti	2010
Co-autor 1:	Co-autor 2:
Marta Maria Melleiro	
Título:	Title:
ANÁLISE DE UM PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA DOMICILIÁRIA DE UM HOSPITAL DE ENSINO SOB A ÓTICA DE USUÁRIOS/CUIDADORES.	ANALYSIS OF THE HOME CARE PROGRAM OF THE UNIVERSITY HOSPITAL ACCORDING TO USERS.
Resumo:	
Trata-se de um estudo exploratório descritivo, de abordagem quantitativa, cujos objetivos foram verificar o grau de satisfação do usuário/cuidador acerca da qualidade assistencial prestada por um Programa de Assistência Domiciliária (PAD) e identificar os fatores intervenientes na qualidade assistencial na percepção do usuário/cuidador. O estudo foi realizado no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP). A população foi constituída por 37 participantes e os dados foram coletados de julho a agosto de 2010, através de um questionário, empregando-se a escala Likert. Os dados foram analisados em função dos índices percentuais e testes estatísticos específicos. O instrumento de coleta de dados mostrou-se confiável, tendo-se obtido o valor do Alpha de Cronbach de 0,92. A caracterização dos cuidadores demonstrou que 94,6% pertenciam ao sexo feminino, com média de idade de 52,8 anos, 37,8% dos entrevistados possuíam o ensino médio completo. Na avaliação da dimensão de estrutura verificou-se que 86,5% dos participantes mostraram-se totalmente satisfeitos com os aspectos organizacionais do programa e 78,4% com o tempo estipulado para o primeiro atendimento. Na dimensão do processo os aspectos melhor avaliados foram os relacionados à clareza das informações (73%) e à atuação dos profissionais (78,4%). Na dimensão de resultado os quesitos privacidade e resultados dos cuidados, ambos com 83,8%, foram os mais referidos. Na comparação dos escores de favorabilidade das dimensões de estrutura, processo e resultado observou-se uniformidade nos escores (5.3; 5.5 e 5.7 respectivamente), não havendo diferença estatística significativa. Frente ao exposto, este estudo demonstra a favorável percepção dos usuários/cuidadores com relação ao atendimento prestado pelo PAD do HU-USP, acreditando que possa contribuir para as reformulações que se fizerem necessárias.	
Summary:	
This research is based on an exploratory/descriptive approach and aims at assessing the satisfaction level of users/attendants regarding the quality of service offered by a Home Care Program (HCP) and at identifying the intervening factors in the quality control of the services offered through the view of users/attendants. The study was done at the University Hospital of the University of Sao Paulo (HU-USP). The study population was 37 participants and the data were collected between July and August 2010, through a questionnaire using a Likert scale. The data were analyzed according to specific percentages and statistic tests. The method for collecting the data proved to be reliable, since its Cronbach Alpha result was 0.92. The detailed description of the users/attendants showed that 94.6% were female, their average age was 52.8 years old and 37.8% had graduated from high school. On what concerns structure, it was assessed that 86,5% of participants were satisfied with the organizational aspects by the HCP and 78,4% with the overtime for first visit. Regarding the process, the better assessed aspects were related to clarity of information (73%) and the performance of professional staff (78,4%). Related to result, the items privacy and assistance outcome were cited the most, both with 83,8%. Comparing the scores of favorability for the items structure dimension, process and results, it was assessed that they are homogeneous (5.3; 5.5 and 5.7 respectively), since there is no significant statistic difference. Taking this into consideration, the present research shows the favorable response of users/attendants to the service offered by the HCP from the University Hospital of the University of Sao Paulo, believing that the study might contribute to reformulations that may be necessary.	
Palavra-chave:	Keywords:
Assistência domiciliária, Satisfação de usuários, Enfermagem	Home nursing, consumer satisfaction, nursing