

Myrian Vilela Maciel Flores*
Polo campos Gerais

Eliane Marina Palhares**

Introdução

Pretende-se com este trabalho conhecer a satisfação do cliente inserido no Programa de Saúde da Família em relação à atuação do enfermeiro, relatando a qualidade no atendimento ao cliente, o acolhimento e a humanização da assistência de enfermagem. No cotidiano da assistência é importante ressaltar que são fundamentais para a enfermagem os sentimentos de responsabilidade e cuidado pelo outro, garantindo assistência indiscriminada e integral aos usuários.

Objetivo (s)

Conhecer a satisfação do usuário do sistema inserido no Programa de Saúde da Família, em relação à atuação do enfermeiro. Integrando a comunidade e os usuários de saúde, levando orientações em saúde e oferecendo atendimento humanizado. Conhecendo as expectativas do cliente e deixando que ele participe das decisões relacionadas ao seu tratamento e assistência individualizada.

Metodologia

Foi realizado um estudo qualitativo com abordagem descritiva. Foram sujeitos do estudo funcionários e usuários do PSF, os dados foram coletados por meio de questionários adaptados conforme a realidade vivida. Foram distribuídos e analisados os 57 questionários recolhidos.

Referências

BRUNNER & SUDDARTH. **Tratado de Enfermagem Médico Cirúrgica**. 9ª ed. Vol 1.p.22. Rio de Janeiro.2002.

*Enfermeira

myrianvilela4@hotmail.com

PSF área 02 Zona Rural

Prefeitura de Aiuruoca-MG.

** Orientadora

Resultados

Como resultado obtido pelos questionários, 55 foram preenchidos por usuários e 2 por funcionários da limpeza da unidade, as respostas apresentavam parecidas sem diferença, restando mudanças no acolhimento e quanto ao horário de chegada do médico. Os resultados alcançados mostram que as mudanças devem ser tomadas neste presente momento garantindo assim a qualidade no atendimento ao cliente e sua satisfação. Estamos em fase de implantação do plano diretor, sendo que as adaptações e mudanças na forma de acolher o cliente estão dando resultados tanto na recuperação quanto no seguimento do tratamento.

Considerações finais

O trabalho apresentado contribuiu para a exposição da realidade vivida. O acesso aos questionários preenchidos mostra claramente a necessidade de mudanças no acolhimento e pontualidade. Este trabalho descreve as ações do enfermeiro de Saúde da família na realização de adaptações e mudanças de modo que as necessidades dos usuários sejam atendidas e seu espaço garantido. Segundo Brunner & Suddarth verificou-se que as enfermeiras têm muitas oportunidades de estarem envolvidas na melhoria da qualidade na assistência, prestando um atendimento de qualidade, desenvolvendo ações que variam de acordo com as necessidades do indivíduo.

myrianvilela4@hotmail.com

PSF área 02 Zona Rural

Prefeitura de Aiuruoca-MG.

** Orientadora