

APRESENTAÇÃO DO PROJETO – ORIENTAÇÕES AOS PROFISSIONAIS

A Avaliação da Satisfação dos Usuários da Rede de Atenção à Saúde de Florianópolis é um projeto que iniciou em 2013 a partir de uma parceria entre a Universidade Federal de Santa Catarina e a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis. Este projeto prevê a institucionalização da avaliação dos usuários dos serviços de saúde do município, criando um canal de comunicação com os usuários e utilizando os resultados para subsidiar ações de melhoria nos serviços. O projeto tem aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos, e atualmente conta com financiamento do Programa de Pesquisas para o SUS – PPSUS (FAPESC/SES/CNPq).

Foram realizadas diversas oficinas de trabalho com profissionais da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, nas quais foi discutido e pactuado um modelo de avaliação, e foram construídos os questionários para serem aplicados nos serviços que serão avaliados (Unidades Básicas de Saúde, CAPS, Policlínicas, UPAs e Farmácia Escola).

Os usuários poderão participar respondendo aos questionários de avaliação de três formas:

- Questionário de autopreenchimento disponibilizado nas Unidades de Saúde: as unidades de saúde que serão avaliadas receberão os questionários impressos e um cartaz a ser fixado na unidade, que convida os usuários a participarem da avaliação. É importante que as unidades façam a divulgação e incentivem os usuários a preencherem o questionário, e que os profissionais estejam aptos a responder eventuais dúvidas que possam surgir.
- Questionário de autopreenchimento disponibilizado na página eletrônica da Secretaria Municipal de Saúde: os usuários poderão acessar os questionários na página eletrônica da Secretaria Municipal de Saúde e fazer o preenchimento online. É importante que essa forma de participação também seja divulgada nas unidades de saúde.
- Entrevistas realizadas semestralmente por acadêmicos da Universidade Federal de Santa Catarina: os mesmos questionários disponíveis para autopreenchimento serão aplicados semestralmente por acadêmicos do curso de graduação em Odontologia da UFSC, em unidades de saúde pactuadas com a Secretaria Municipal de Saúde. Quando as Unidades Básicas de Saúde são avaliadas, as entrevistas estão sendo realizadas nos domicílios, para evitar constrangimento dos usuários em avaliar o serviço no momento em que está o utilizando. Em outros serviços como CAPS, UPA, Policlínica e Farmácia Escola, não há uma população adscrita e as entrevistas são realizadas no próprio serviço, com os usuários que lá se encontram no dia da coleta dos dados. Essa forma de abordagem aos usuários já vem acontecendo desde 2013, e os resultados tem sido sistematizados e entregues à Secretaria Municipal de Saúde.