



**PROGRAMA DE PUERICULTURA NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA:
AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE PUERICULTURA NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA
FAMÍLIA NA UNIDADE BÁSICA DO BAIRRO SIMÕES LOPES**

Autor(es): Maich, Katiúscia Bastos

Apresentador: Katiúscia Bastos Maich

Orientador: José Drummond de Macedo Neto

Revisor 1: Cristiane Hoffmann Moreira

Revisor 2: Ivone da Graça Nunes Homrich

Instituição: Faculdade Atlântico Sul de Pelotas - Anhanguera Educacional

Resumo:

O presente estudo tem como objetivo expor o trabalho de conclusão do curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Atlântico Sul de Pelotas - Anhanguera Educacional S.A. O intuito principal desta monografia, na visão de um Gestor Hospitalar, foi o de conhecer o nível de satisfação das mães/cuidadores de crianças de zero a três anos de idade cadastradas no Programa de Puericultura da Unidade Básica de Saúde (UBS) do bairro Simões Lopes, vinculada a Estratégia Saúde da Família (ESF), tendo como aporte teórico para análise e reflexão, Rubens Garcia Ricco, Luis Antônio Del Ciampo, Carlos Alberto Nogueira Almeida e outros autores. Esta pesquisa teve caráter descritivo, exploratório, com análise quantitativa, através da aplicação de um questionário. Para a seleção dos entrevistados foram utilizados critérios como: frequentar a UBS Simões Lopes; estar cadastrados no programa de Puericultura e morar nas micro áreas que possuam cobertura dos agentes comunitários de saúde. O universo desta pesquisa foi de 64 crianças, porém foram obtidos 54 questionários devido ao fato de sete mães possuírem dois filhos cadastrados no programa de Puericultura e responderem apenas um questionário e três não terem sido localizadas em casa, na ocasião das quatro tentativas de visitas. Conforme pode ser comprovado na pesquisa, a UBS Simões Lopes, preocupada com o bem-estar dos usuários, trabalha para melhor atendê-los. Com base nos dados levantados, no que diz respeito à satisfação dos usuários do Programa de Puericultura, foi possível concluir que mais de 80% das mães/cuidadores estão satisfeitas com o Programa e com o atendimento prestado pelos profissionais da ESF que atuam na Puericultura. Apenas 14,82% das entrevistadas responderam estar insatisfeitas de alguma forma com o Programa. Atualmente as pessoas estão mais exigentes, deixaram de ser apenas pacientes e tornaram-se clientes de saúde, e deve ser meta das organizações satisfazê-las da melhor maneira possível, capacitando os seus profissionais e implantando ações inovadoras dentro das instituições, sempre focando o seu cliente. Por fim, para uma boa gestão é preciso pensar primeiro no seu cliente, pois é ele que garante o sucesso de qualquer empresa, seja ela pública ou privada.