

RELATÓRIO REFERENTE À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2016 –

1º CICLO.



Ouvidora : Jovanildes de Fátima Silva

Colaborador: Bruno Henrique Neves

Cuiabá, Mato Grosso.

Julho/2016

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT**OUVIDORIA**

Este Relatório apresenta o resultado do 1º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM realizada no mês de maio de 2016. Os questionários foram aplicados no período de 02 de maio a 31 de maio (esse período foi prorrogado até 16 de junho, porém no Hospital Universitário Júlio Müller conseguimos realizar as entrevistas antes do término da prorrogação). Os dados obtidos são consolidados em gráficos, permitindo uma melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere a infraestrutura, atendimento recebido e satisfação geral com o hospital.

O objetivo da pesquisa é avaliar a percepção de satisfação dos usuários, atendidos no HUJM. A partir de 2014, os Hospitais Universitários Federais administrados pela EBSEH passaram a realizar esse tipo de pesquisa simultaneamente, sob a coordenação de um grupo formado pelo Ouvidor-Geral da Empresa e pelos Ouvidores do HUB/UNB, HUOL/UFRN, HU/UFMA, HU/UFPI, HU/UGD e HU/UFMT.

A pesquisa é realizada com tablet, através de entrevista estruturada, com perguntas que visam a avaliar a percepção do usuário do momento da chegada, a permanência e a efetivação do atendimento.

Participaram deste 1º ciclo, 31 hospitais universitários administrados pela EBSEH, dentre os quais o HUJM. A consolidação dos dados é feita em Brasília, pela equipe da DGPTI (diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação).

A amostra utilizada para este ciclo foi calculada com base nos atendimentos realizados no ano de 2015. Os dados foram obtidos na Unidade de Regulação Assistencial, dos quais se retirou a amostra, de acordo com o quadro abaixo, em que consta também, o número de entrevistas realizadas:

LOCAL DO ATENDIMENTO	NÚMERO DE ATENDIMENTO	TAMANHO DA AMOSTRA	ENTREVISTAS REALIZADAS
Ambulatório	112.676	369	370
Internação	2.585	138	140
Total	115.261	507	510

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

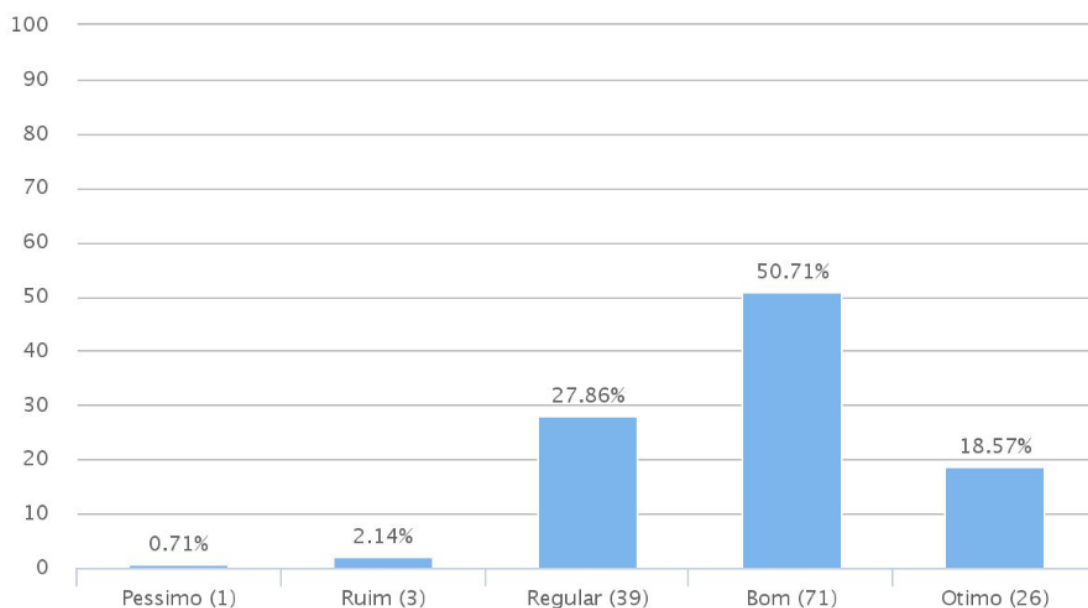
OUVIDORIA

A seguir, os gráficos com os resultados obtidos.

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 140 - Internação				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
72.44	74.94	87.62	99	75.68

3.1 – Conforto no Local da Recepcao

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HJUM-UFMT

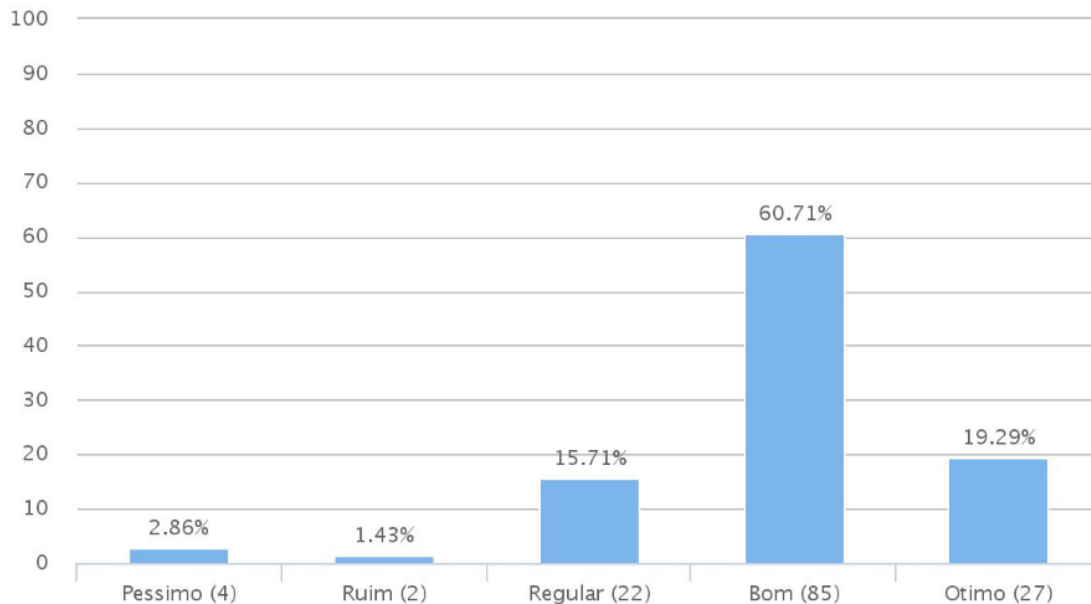


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

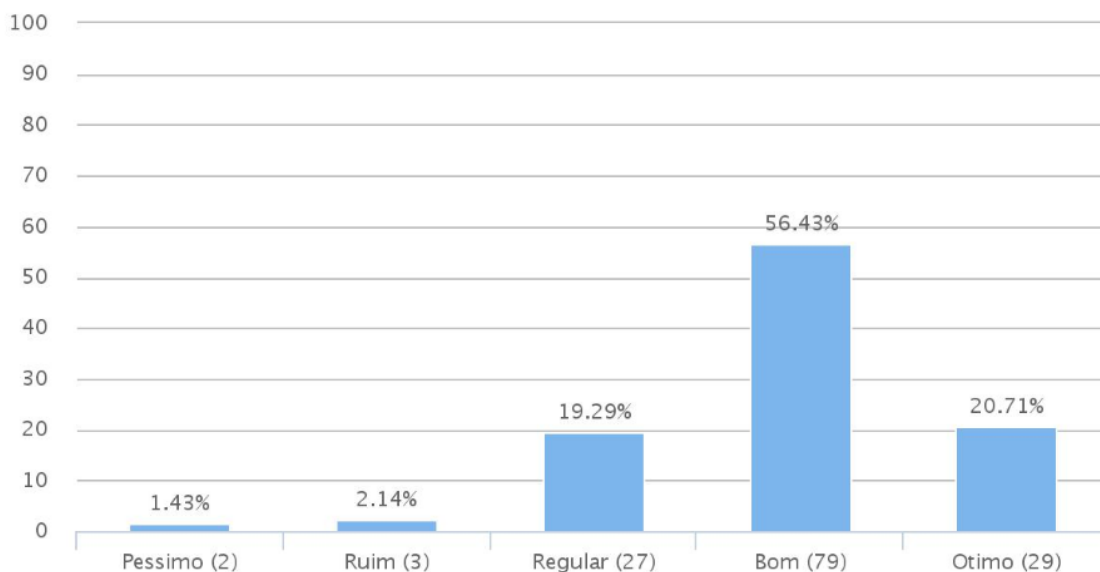
3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HUJM-UFMT



3.3 – Conforto das instalacoes na area de atendimento medico

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HUJM-UFMT

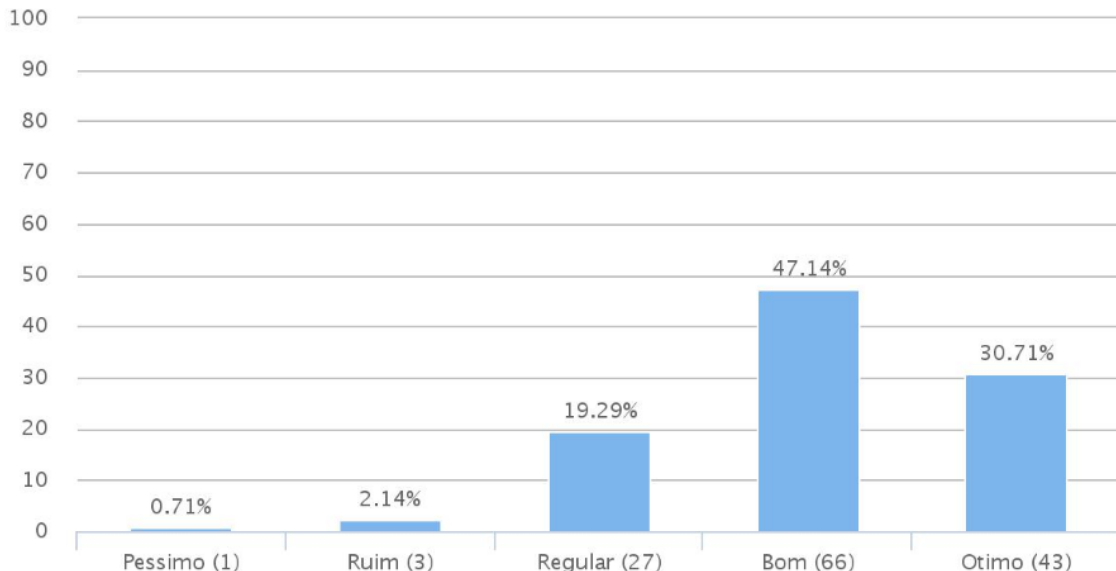


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

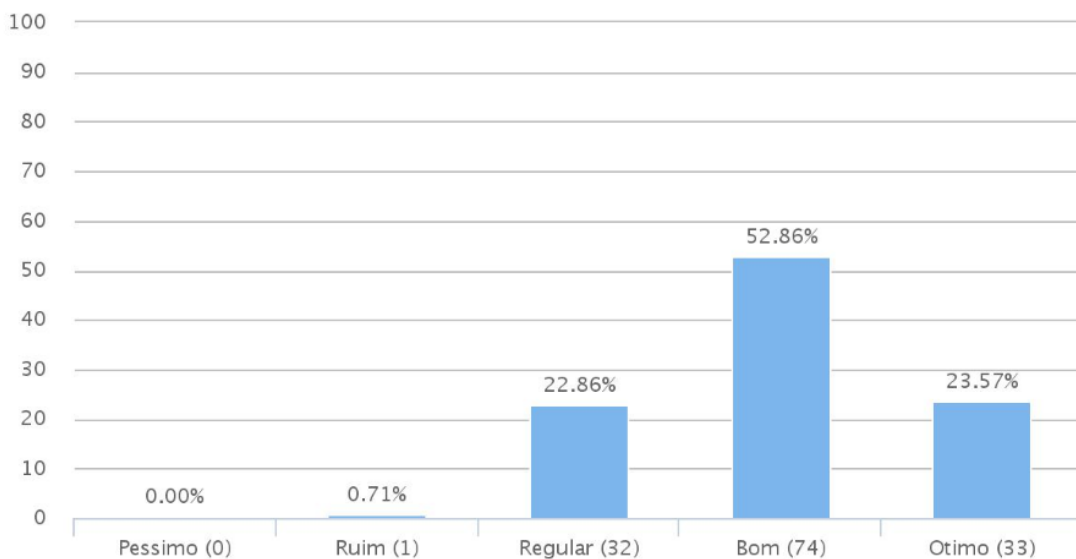
4.1 – Atendimento da recepcao: gentileza, atenção e informacoes recebidas

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HUJM-UFMT



4.2 – Atendimento da equipe de saude: gentileza e tratamento de saude recebido

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HUJM-UFMT

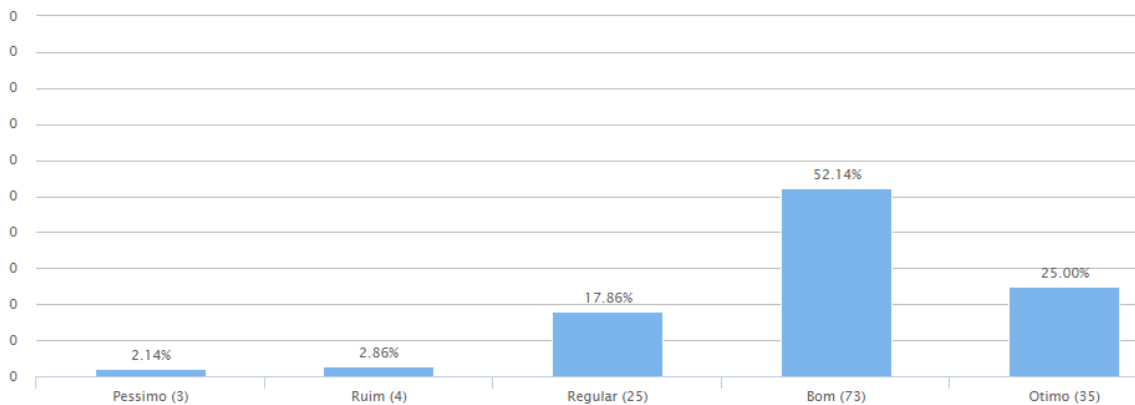


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

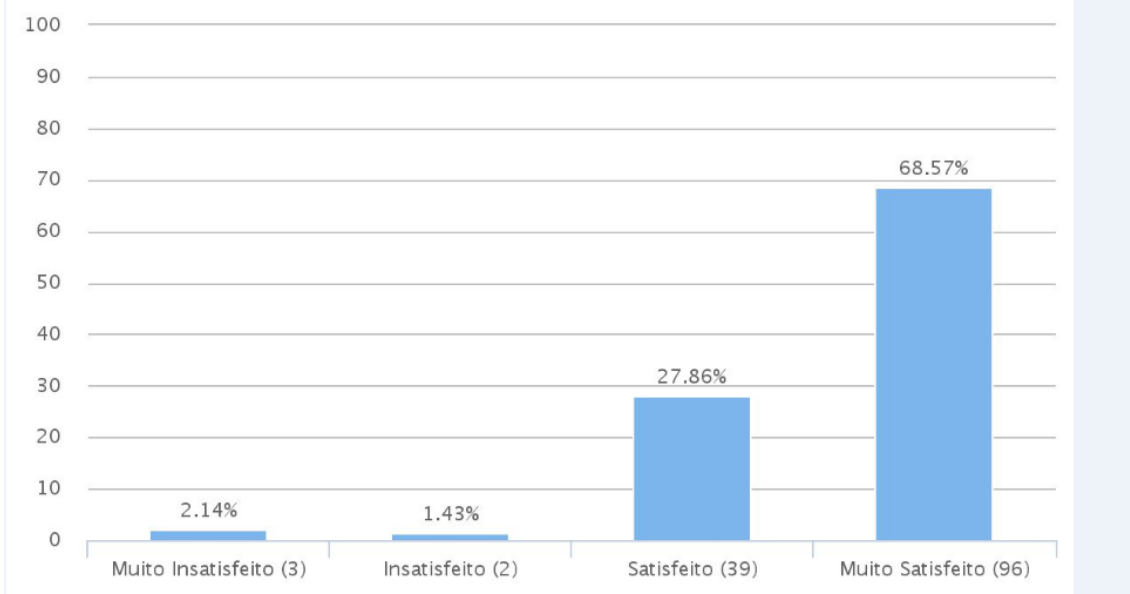
4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internação

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



5.1 – Atendimento Geral

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT

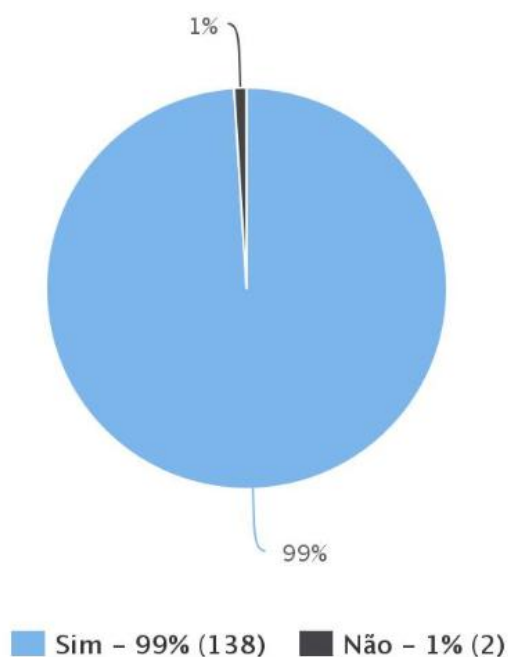


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

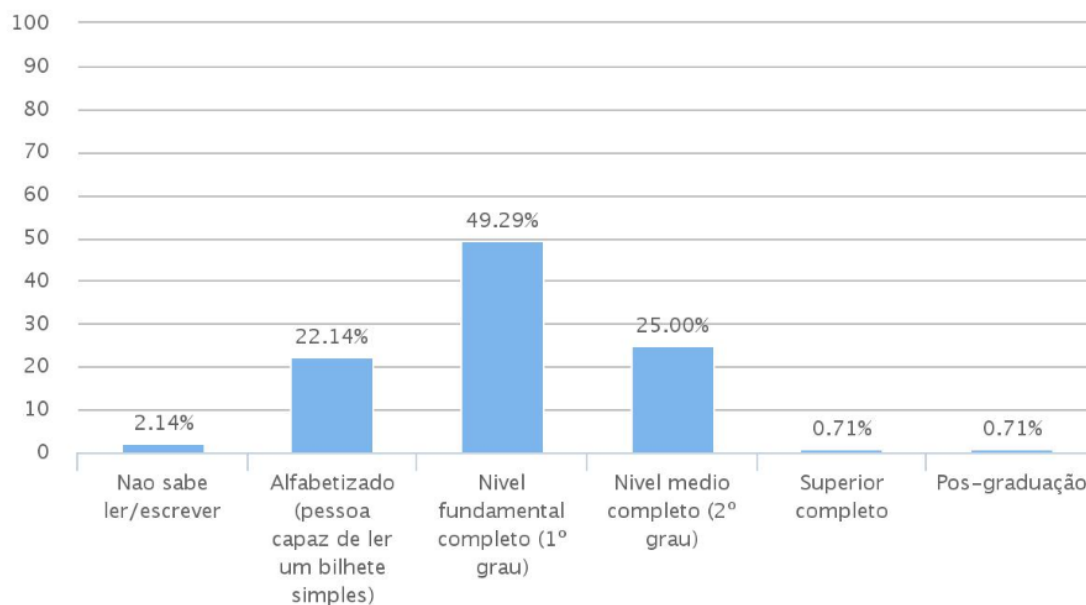
6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



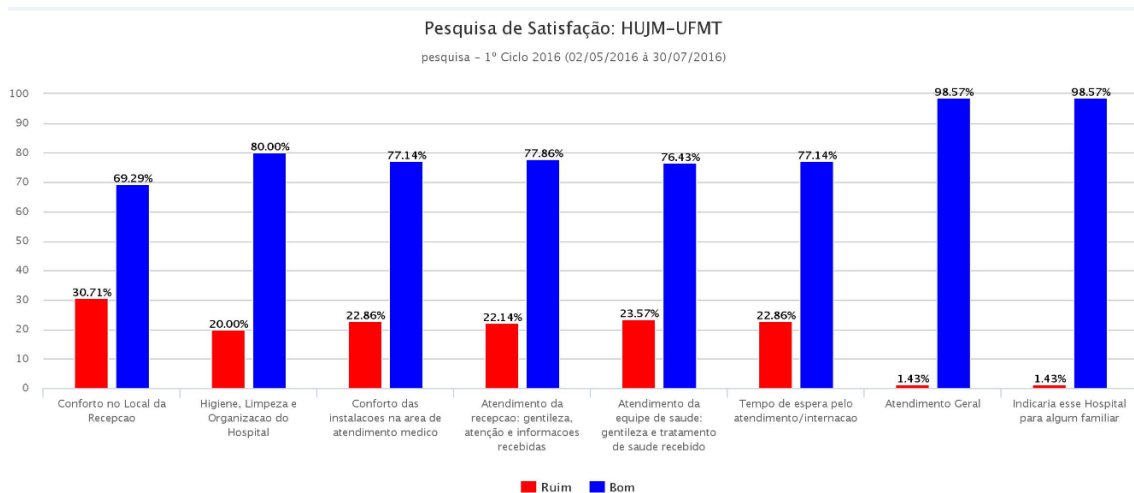
7 – Escolaridade

pesquisa - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA



**Gráfico Agrupado: Ruim (Péssimo+Ruim+Regular)
Bom (Bom + Ótimo)**

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 370 - Ambulatório

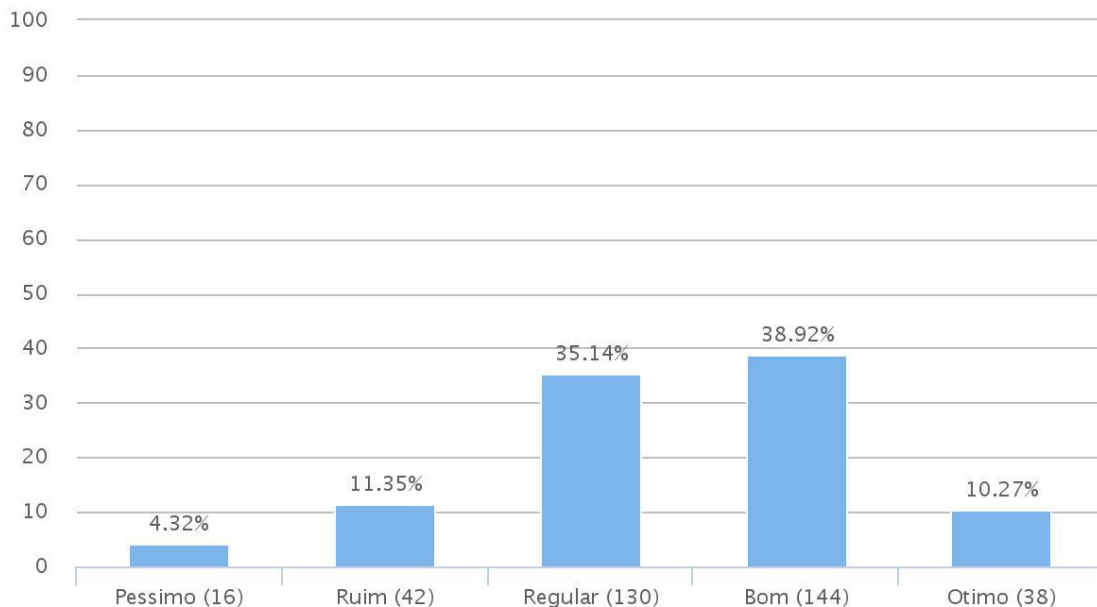
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3) 59.82	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3) 65.09	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1) 70.27	Índice de Satisfação Indicação (Item 6) 88	Índice de Satisfação Geral 66.63
---	--	---	---	---

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

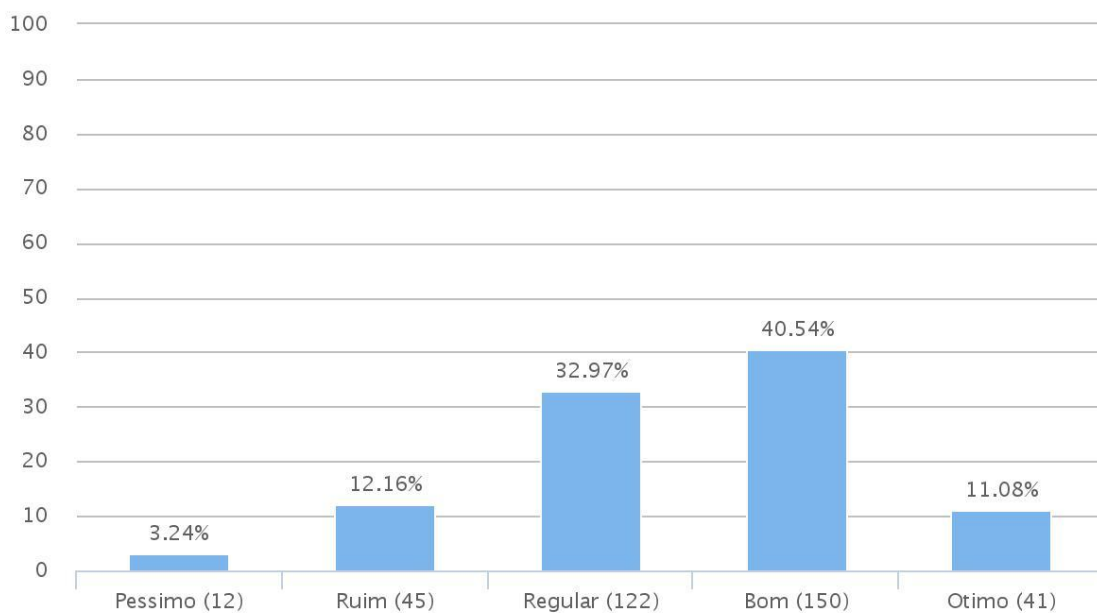
3.1 – Conforto no Local da Recepcao

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT

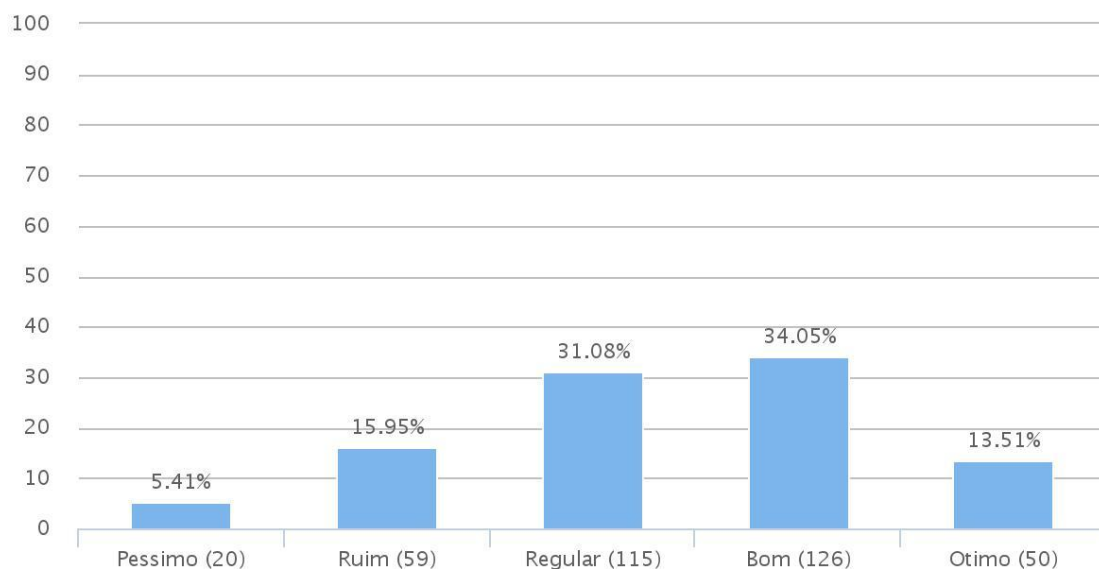


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

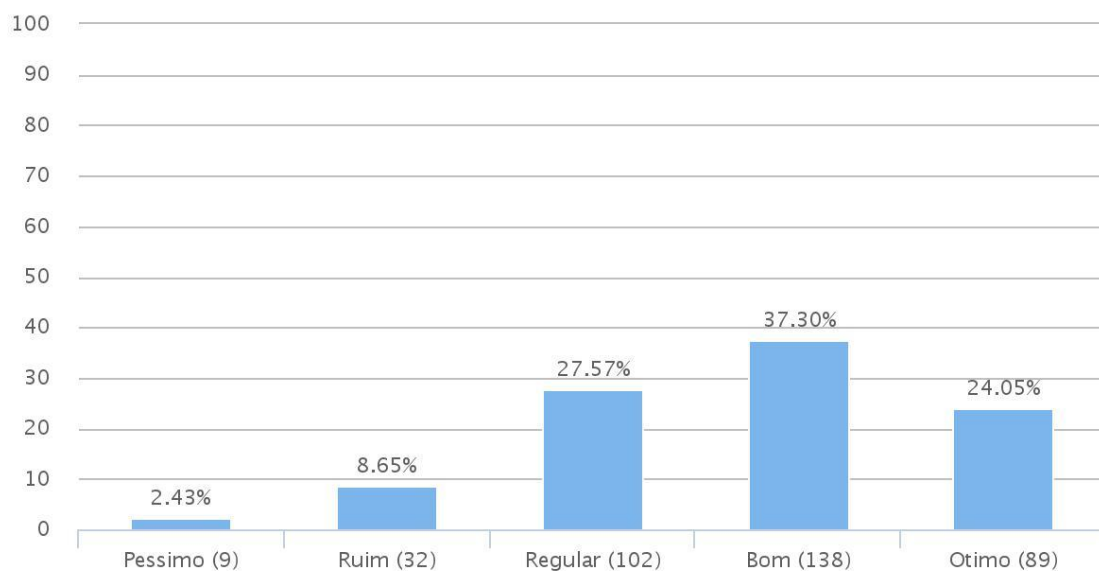
3.3 – Conforto das instalações na área de atendimento médico

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



4.1 – Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT

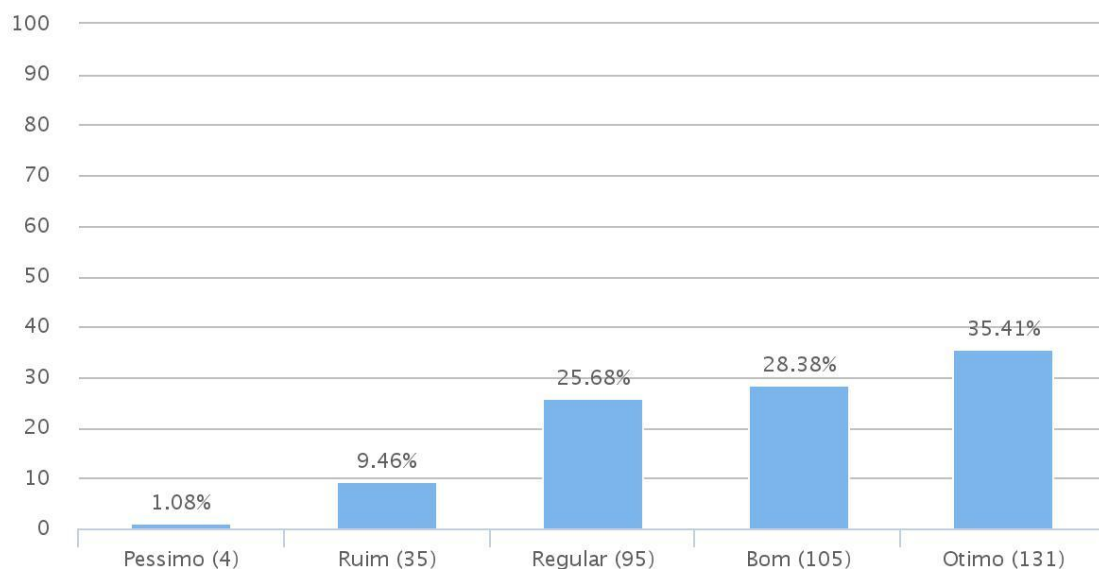


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

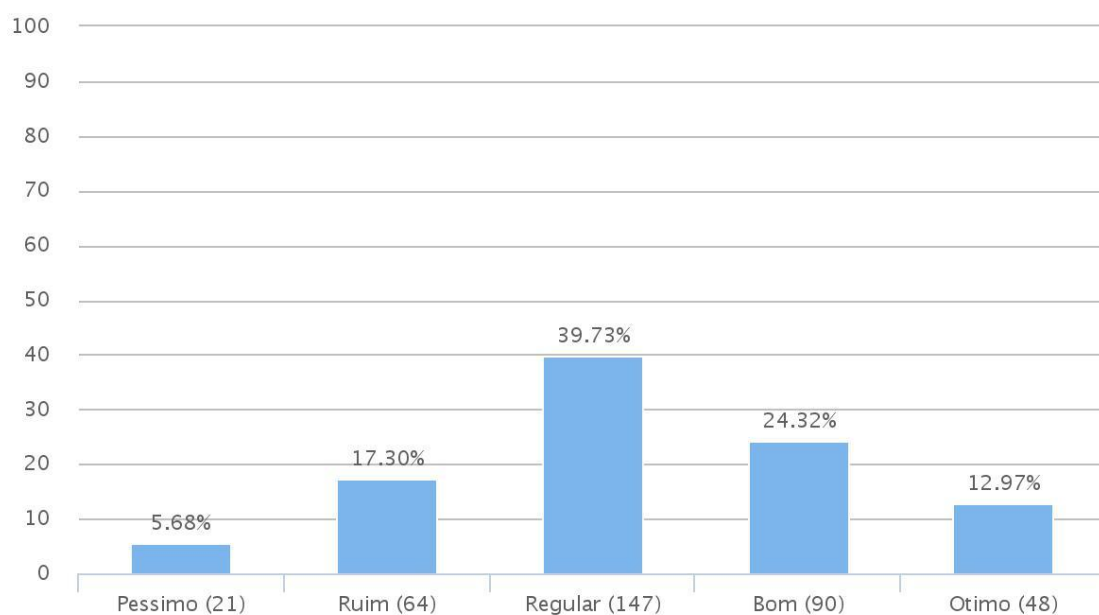
4.2 – Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUIJM-UFMT



4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internacao

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUIJM-UFMT

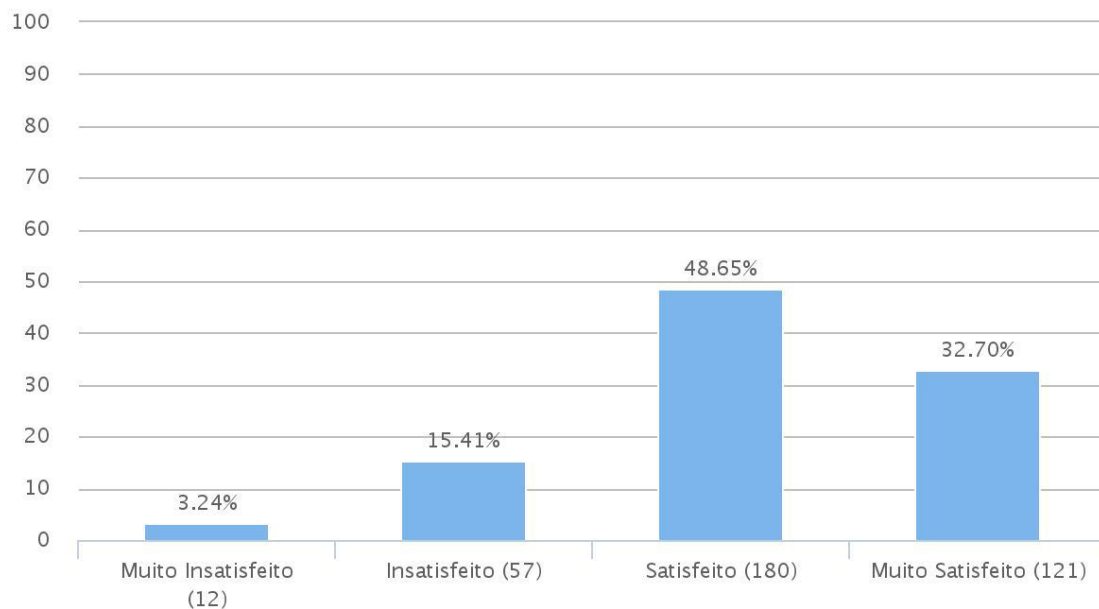


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

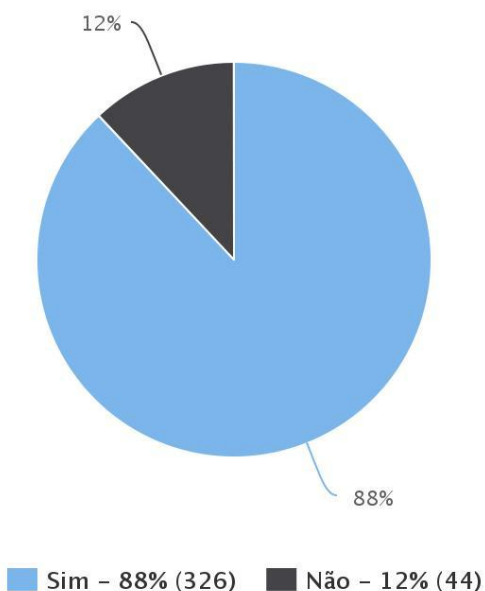
5.1 – Atendimento Geral

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT

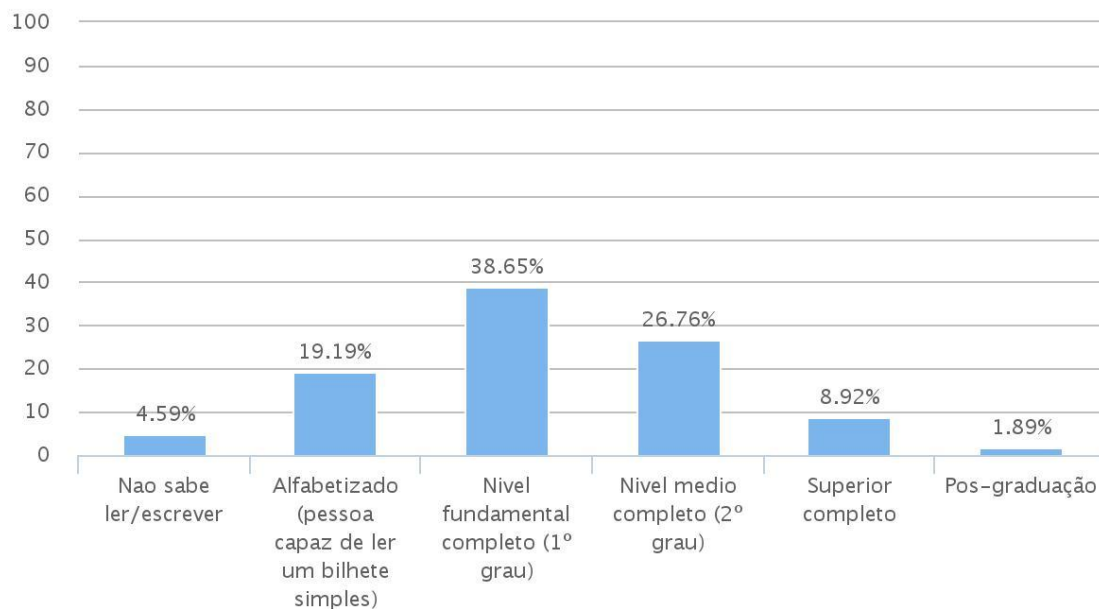


HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUIDORIA

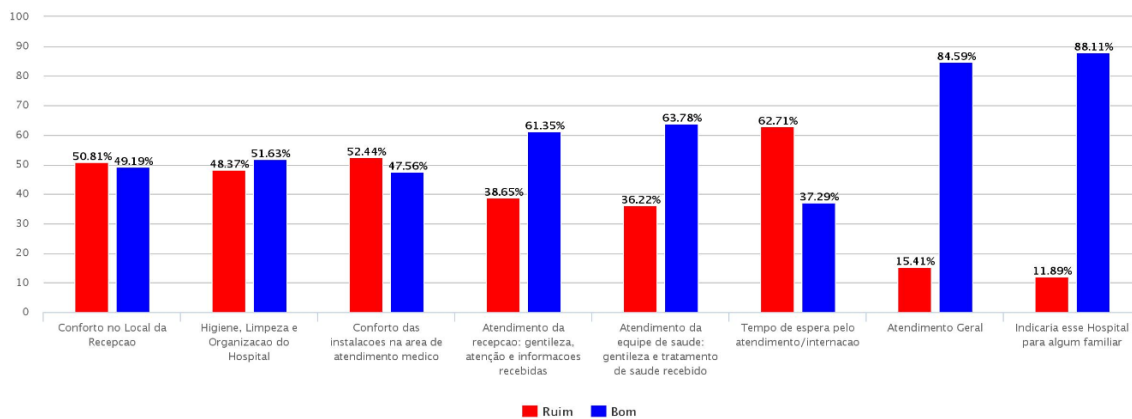
7 – Escolaridade

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) – HUJM-UFMT



Pesquisa de Satisfação: HUJM-UFMT

pesquisa – 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 30/07/2016)

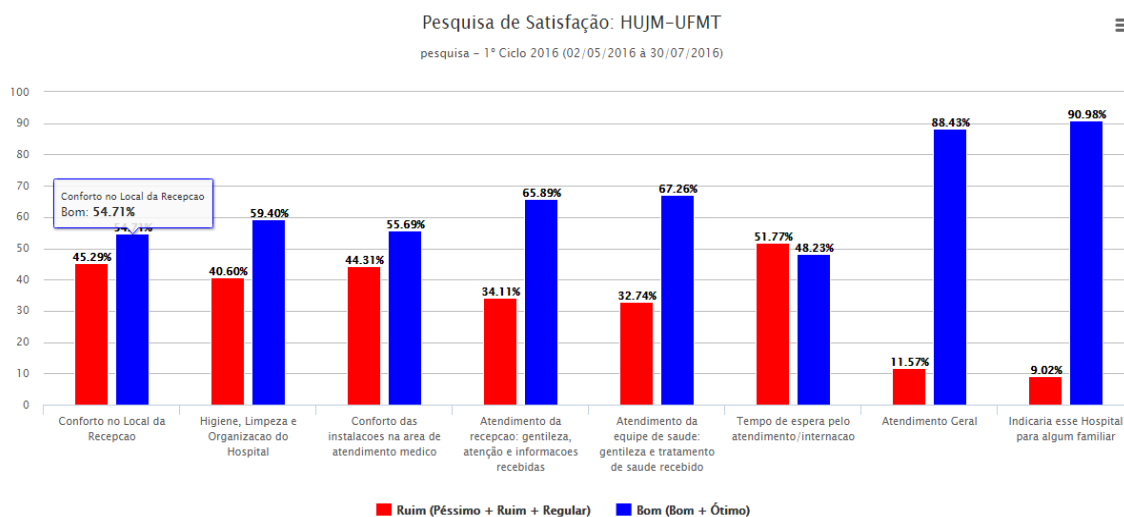


**Gráfico Agrupado: Ruim (Péssimo+Ruim+Regular)
Bom (Bom + Ótimo)**

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

Consolidado – Internação e Ambulatório



Análise dos Resultados

Verifica-se, de um modo geral que o índice de satisfação dos usuários com o HUJM é bom – 75.68% para internação e 66.63% para ambulatório.

Foram entrevistados 140 pacientes da internação. Desses 49,2% dos pacientes são portadores de nível fundamental completo. Aproximadamente 99% indicariam o Hospital Júlio Muller para familiares e estão satisfeitos quanto o atendimento geral oferecido pelo hospital. O índice de maior reclamação foi quanto ao conforto no local da recepção, com 30,71%, podendo assim sugerir melhorar em alguns aspectos, como: gentileza no acolhimento, Informação, acomodação para acompanhante, etc.. Quanto aos outros aspectos entrevistados, como: higiene, limpeza e organização do hospital (banheiros), conforto das instalações na área de atendimento médico, atendimento da equipe de saúde e o tempo de espera pelo atendimento/internação, tiveram aprovação entre 69% e 80%, evidenciando nível de boa satisfação em relação ao HUJM.

Dos 370 pacientes entrevistados, 19,19% são alfabetizados, 38,65% possuem nível fundamental completo, 26,75% nível médio completo e aproximadamente 10% possuem nível superior. Dentre os aspectos entrevistados aqueles com maiores índices de insatisfação foram: tempo de espera pelo atendimento (62,71%). Ressalta-se que o tempo de espera considerado na pesquisa é o intervalo entre a hora em que a consulta ou internação estava marcada e o momento em que essa ação foi efetivada. Esse esclarecimento é feito durante a realização da entrevista. Assim, essa insatisfação pode

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT**OUVIDORIA**

estar relacionada a situações apontadas pelos usuários, tais como consulta marcada para às 07h e realizada no final da manhã ou só à tarde; internação prevista para às 13h e efetivada no final da tarde ou não efetivada no mesmo dia, etc. Essa falta de sincronia entre a hora marcada e a efetivação do atendimento traz vários transtornos para os usuários (jejum prolongado, perda de transporte, casa de apoio, etc.) essa insatisfação reflete negativamente nos indicadores do hospital. Vale salientar que esse descontentamento em relação ao horário, chega como demanda para Ouvidoria, independentemente da Pesquisa de Satisfação. Contudo, também é possível que essa avaliação negativa sofre influência do longo tempo de espera decorrente de fatores exógenos, pois, como se sabe, o HUJM é referência para várias especialidades em todo estado de Mato Grosso e outros estados (RO, PA, etc.) Assim muitas vezes pacientes de outros municípios/estados são deixados no hospital no início da manhã, quando na maioria das vezes está agendada para tarde. Ainda que essa dificuldade não seja do HUJM, na hora da entrevista (que respeita a subjetividade do usuário, e ressalta-se que a resposta deve ter por base o horário para o qual o atendimento está agendado) a avaliação do tempo de espera pode receber essa influência somando-se ao fato que o HUJM é também um hospital escola. Conforto das instalações na área de atendimento médico (52,44%), conforto no local da recepção (50,81%). Reclamaram ainda da higiene, limpeza e organização do hospital e do atendimento da recepção. Tendo em vista os resultados apresentados, é necessário promover melhorias tais como: atendimento ao Cidadão (principalmente gentileza no atendimento), no sentido da melhoria dos serviços. Como de costume, dependendo da natureza da observação ou sugestão, no momento da entrevista, sempre que se retorna ao ambiente da Ouvidoria, faz-se contato com o responsável pela unidade ou serviço, solicitando as providências no intuito de resolver ou minimizar o problema apresentado. No entanto, aquelas observações ou sugestões que demandam providências a médio ou longo prazo são apresentados neste relatório, a fim de subsidiar a gestão no planejamento de suas ações, com base na percepção dos usuários. Manutenção e sistematização dos serviços envolvidos. O atendimento geral do hospital teve um índice de aceitação por 84,59% dos entrevistados e aproximadamente 88% dos pacientes atendidos indicariam esse hospital para algum familiar.

À medida que se desenvolvia a pesquisa, conforme mencionado anteriormente, as questões de maior relevância e urgência foram tratadas diretamente com os chefes de unidades.

Apesar dos problemas apontados e das sugestões de melhoria, 90,98% dos entrevistados indicariam o hospital para algum familiar seu, o que demonstra que o HUJM goza de confiabilidade dos seus usuários, ratificando o que diz Clélia Mendes Castro: “ Ao reclamar e ao sugerir, o cidadão revela sua confiança de que a instituição tem vitalidade e pode ser mais eficiente e eficaz, com a participação de todos”.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

Conclui-se que o HUJM é bem avaliado, embora os usuários apontem insatisfação com alguns aspectos. Ao fazerem essa avaliação não significa uma negação da instituição, mas uma forma de contribuir para que ela possa se reavaliar da percepção daqueles a quem se destinam seus serviços e, conseqüentemente, buscar formar de melhoria, visto que uma instituição pública deve ter como seu principal objetivo a satisfação do seu público.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se que a pesquisa de satisfação é importante instrumento para se verificar como os serviços de uma instituição estão sendo percebidos por seus usuários.

A satisfação dos usuários dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006).

Frisa-se que apesar de o instrumento utilizado nesta pesquisa conter perguntas bem amplas, foi possível perceber empiricamente que a avaliação dos usuários é melhor na Internação, possivelmente em virtude de melhor estrutura física e do atendimento recebido, pois alguns entrevistados ressaltaram esses aspectos durante a entrevista através de comentários como:

- *Este hospital é muito bom, conseguem descobrir as doenças.*
- *Os profissionais são competentes.*
- *O atendimento é de qualidade*

Os dados representados através de gráficos e os comentários feitos pelos usuários possibilitam uma visão geral destes em relação ao hospital, que certamente os tomará como base para a melhoria dos seus serviços, sejam eles ambulatoriais ou de internação.

Quantos aos índices de insatisfação, é importante que lhes seja dada atenção especial, evitando que adquiram maiores proporções, visto que uma instituição, seja ela hospitalar ou de outra natureza pública ou privada, deve buscar formas de evoluir positivamente e não o contrário.

Como se observa, o aspecto que requer maior atenção é o tempo de espera para atendimento (gráfico 3.3 Ambulatório e sexta coluna do gráfico consolidado).

Diante disso, sugere-se que sejam adotadas medidas no sentido de resolver os problemas, tais como:

- Exigência do cumprimento do horário por parte dos profissionais;
- Adequação no horário de marcação das consultas, tendo em vista que existem comentários de que determinados profissionais só atendem a partir de horário X, porém o agendamento é feito para 03 ou 04 hora antes;
- Apresentação clara de uma justificativa quando o profissional não puder comparecer no dia ou horário previsto;
- Comunicação prévia aos usuários, sempre que possível, quando o profissional não puder comparecer, evitando deslocamento e gastos desnecessários;

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER DA UFMT

OUVIDORIA

Entendendo que a pesquisa de satisfação é dinâmica, a equipe de coordenação está atenta às sugestões dos demais Ouvidores dos Hus que estão participando deste processo, propondo as adequações necessárias de modo a atender às necessidades das instituições, bem como no sentido de aprimorar a pesquisa e torná-la cada vez mais eficaz enquanto instrumento de gestão.

Enseja-se com todo esse processo contribuir para uma melhor qualidade da pesquisa de satisfação, da adequação do seu instrumento e que, através dos seus resultados, o HUIJM e os demais hospitais universitários federais (atualmente 31) possam implementar melhorias em seus serviços, o que certamente se refletirá na satisfação dos usuários dessas instituições.