



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

2º Ciclo 2018

São Luís – MA
2018

EQUIPE TÉCNICA

Ouvidor

Pedro Germano Nobre Neto

Assistentes de Ouvidoria

Iêda Alves Silveira

Rita Maria Silva de Oliveira

Vannucy Regina Sousa Soares

Agentes Administrativos

Keliane Costa Ribeiro

Maria de Fátima Mota Moraes

PESQUISADORES

Camila Oliveira Novais

Deuzilene Silva dos Santos

Jeane França Vieira

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	04
2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – 2º CICLO 2018.....	06
3 DIÁRIO DE CAMPO.....	20
3.1 Ambulatórios.....	20
3.1.1 Ambulatórios Ginecológico/Obstétrico.....	20
3.1.2 Ambulatórios Pediátricos.....	20
3.1.3 Ambulatórios Unidade Presidente Dutra (próximo à Unidade de Diagnóstico por Imagem).....	21
3.1.4 Banco de Leite Humano.....	21
3.1.5 Centro de Doenças Hepáticas e Endócrinas.....	21
3.1.6 Centro de Prevenção de Doenças Renais.....	21
3.1.7 Dermatologia e Obesidade.....	21
3.1.8 Follow UP.....	22
3.2 Internações.....	22
3.2.1 Alojamento Conjunto – Unidade Materno Infantil.....	22
3.2.2 Clínica Cirúrgica – Unidade Presidente Dutra.....	22
3.2.3 Clínica Médica – Unidade Presidente Dutra.....	22
3.2.4 Neuro-Ortopedia – Unidade Presidente Dutra.....	23
3.2.5 Pediatria Clínica e Cirúrgica – Unidade Materno Infantil.....	23

INTRODUÇÃO

O presente relatório é resultante da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais, proposta pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH, tendo como período de coleta de 22 de outubro a 13 de dezembro de 2018, com a aplicação de seiscentos e setenta e dois (672) questionários com pacientes / acompanhantes neste Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA). Desse total, foram trezentos e oitenta e três (383) aplicados nos Ambulatórios e duzentos e oitenta e nove (289) nas Internações, ambos nas Unidades Presidente Dutra (UPD) e Materno Infantil (UMI), sendo que a coleta de dados foi efetivada pela equipe da Ouvidoria, assim como por três acadêmicos da Universidade Federal do Maranhão, dos cursos de Enfermagem e Medicina, em parceria com a Gerência de Ensino e Pesquisa deste Hospital.

Nessa perspectiva, foi identificada a efetivação de 285.175 consultas e 13.938 no ano de 2017, em que a amostra da Pesquisa foi calculada diretamente pelo Sistema de Informações Gerenciais da EBSEH – SIG Pesquisa de Satisfação. Assim, com os números em mãos, houve a estratificação dos resultados por meio de estatística, também em parceria com a Gerência de Ensino e Pesquisa, em que, para Ambulatório, a frequência de atendimento entre as várias especialidades foi elencada, a fim de que a amostra fosse representativa. Dessa forma, os pesquisadores tiveram suas escalas de aplicação de questionário considerando cada especialidade, assim como quatorze áreas físicas do HU-UFMA, a saber: Ginecologia/Obstetrícia, Pediatria, Cardiologia, Unidade Presidente Dutra (corredor Ortopedia), Unidade Presidente Dutra (corredor Diagnóstico por Imagem), Centro de Prevenção de Doenças Renais, Oftalmologia, PapaDor, Dermatologia/Obesidade, Lilian Flores, Núcleo do Fígado, Hepatologia e Endocrinologia, Urologia, Banco de Leite Humano e Follow-up.

Outrossim, quanto à Internação, foi efetivado um mapeamento de leito com oito áreas físicas, considerando os referidos locais: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Transplante Renal, Neuro Ortopedia, Alojamento Conjunto, Pediatria Clínica, Pediatria Cirúrgica e Doenças Infecto-parasitárias (DIP). Dessa forma, a frequência de atendimentos por clínicas também foi

elencada para que houvesse o sorteio dos leitos a serem pesquisados. Nesse sentido, pesquisadores foram direcionados a leitos pré-determinados a fim de aplicarem a pesquisa.

Para tanto, os gráficos apresentados neste relatório são resultados da referida Pesquisa, disponíveis no SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação, assim como os apontamentos de problemáticas são advindos do Diário de Campo, desenvolvido durante a coleta de dados da mesma pesquisa.

2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – 2º CICLO 2018

Considerando o Plano de Trabalho proposto pelo Grupo de Coordenação, em nome da Ouvidoria Geral da EBSEH, a avaliação de satisfação dos usuários, neste 2º ciclo de 2018, perante os serviços de ambulatório e internação do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão apontou um índice de **77,14%** sendo avaliados aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do Hospital. Tal índice foi quase dois pontos percentuais a mais que o ciclo anterior, que atingiu **75,46%**, tornando-se o período melhor avaliado pelos usuários deste Hospital durante a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários neste formato.

Nessa perspectiva, para observações e comparações com os ciclos passados da mesma Pesquisa, o gráfico abaixo traz os Índices de Satisfação dos Usuários.

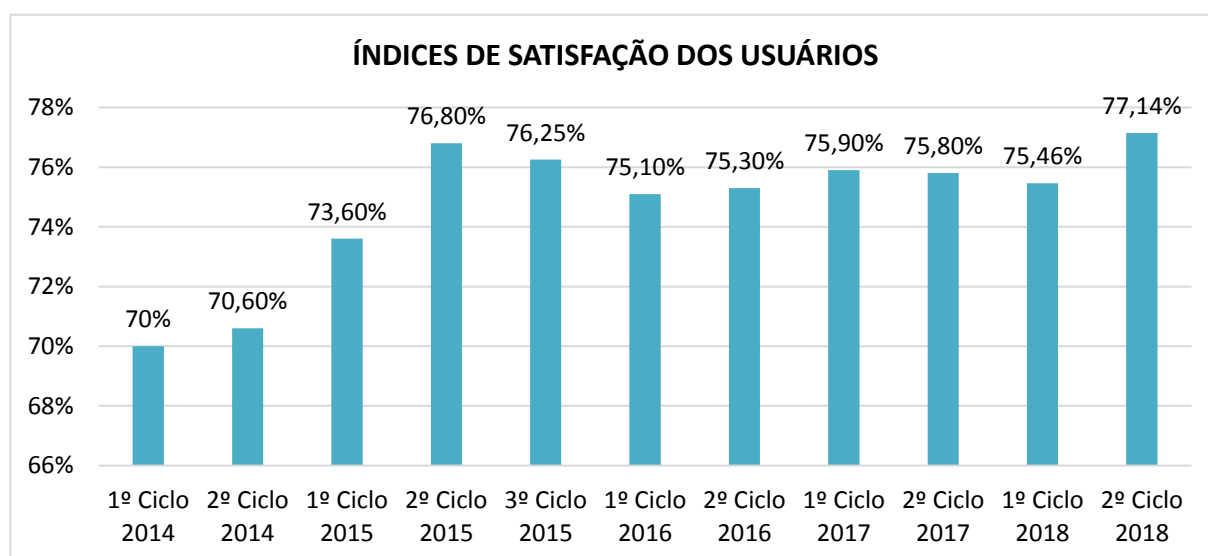


Gráfico 1: Índices de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

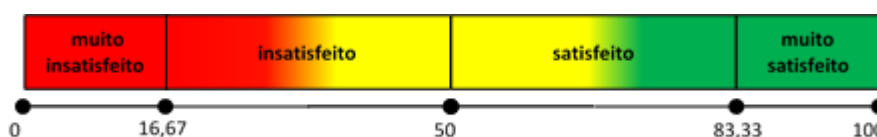


Figura 1: Legenda do Índice de Satisfação

Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

Outrossim, para uma avaliação geral e comparativa da Pesquisa de Satisfação dos Usuários referente ao HU-UFMA, seguem os gráficos:

3.1 – Conforto no Local da Recepcao

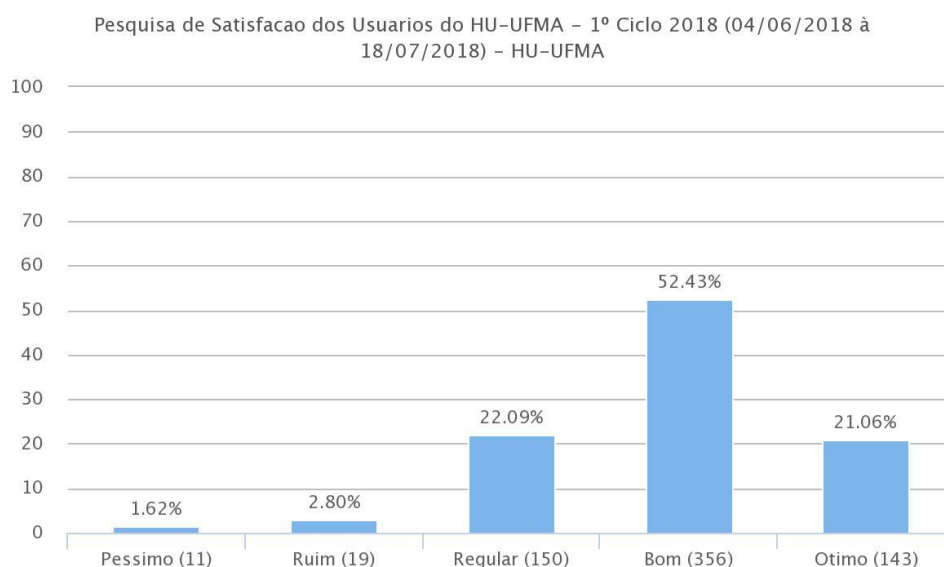


Gráfico 2: Conforto no Local da Recepção - 1º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

3.1 – Conforto no Local da Recepcao

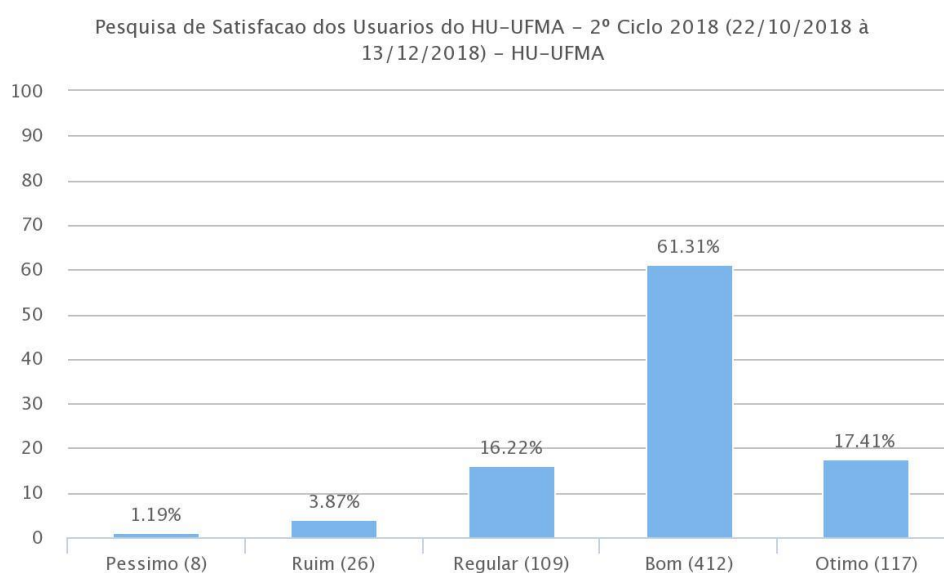


Gráfico 3: Conforto no Local da Recepção - 2º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

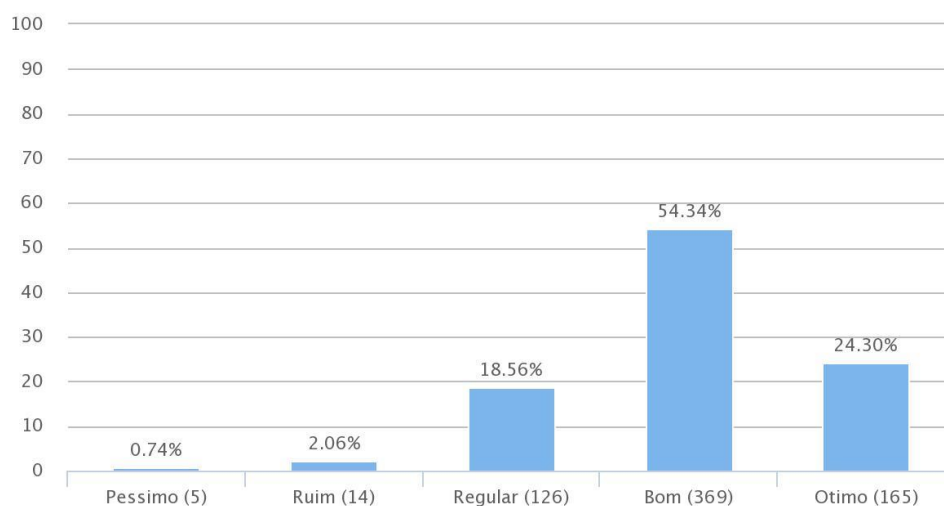


Gráfico 4: Higiene, Limpeza e Organização – 1º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

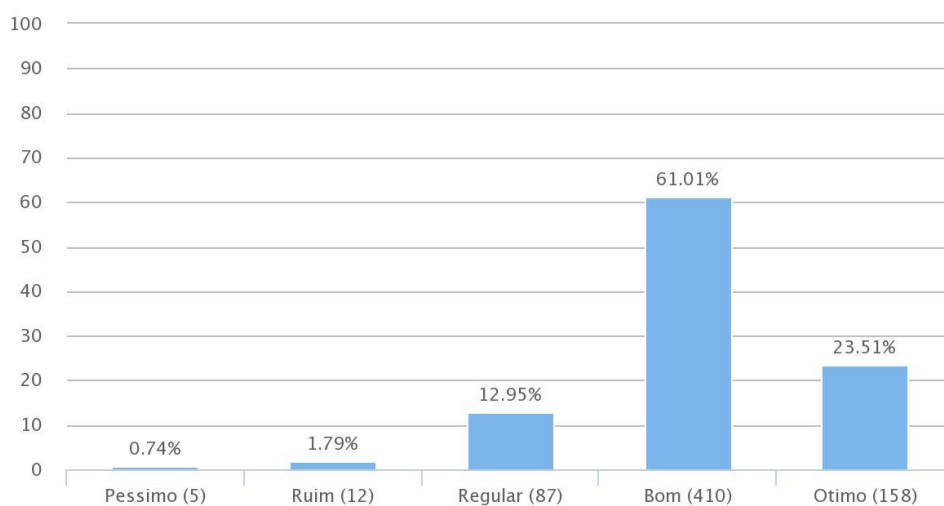


Gráfico 5: Higiene, Limpeza e Organização – 2º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

3.3 – Conforto das instalações na área de atendimento médico

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

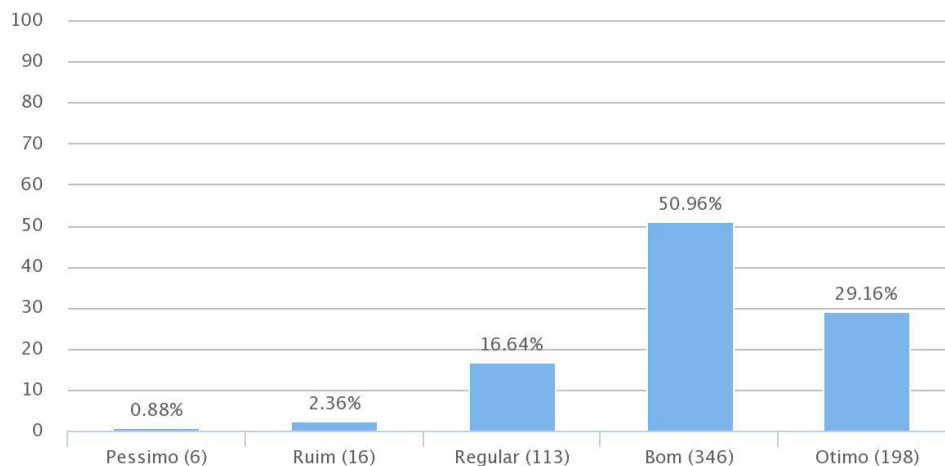


Gráfico 6: Conforto das instalações na área de atendimento médico – 1º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

3.3 – Conforto das instalações na área de atendimento médico

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

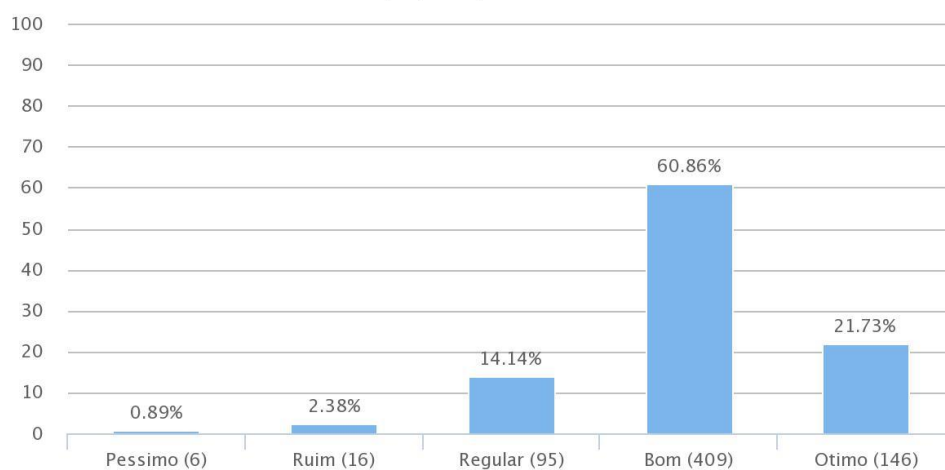


Gráfico 7: Conforto das instalações na área de atendimento médico – 2º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

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

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

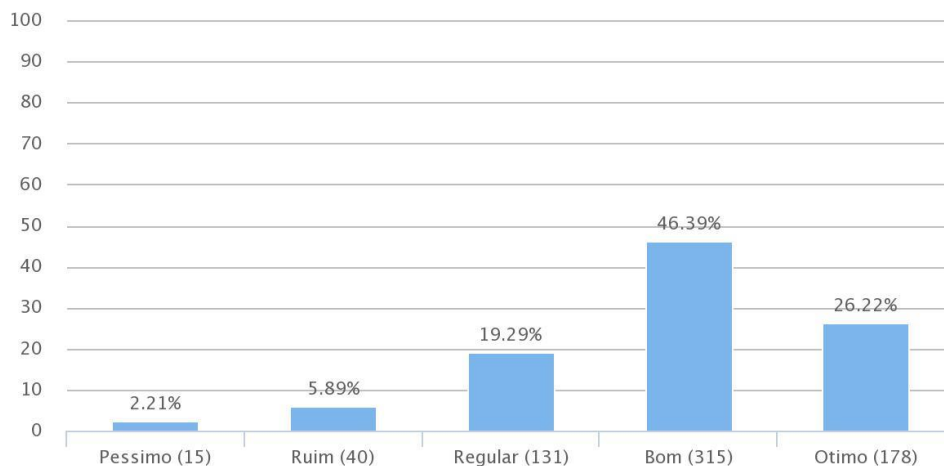


Gráfico 8: Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas – 1º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

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

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

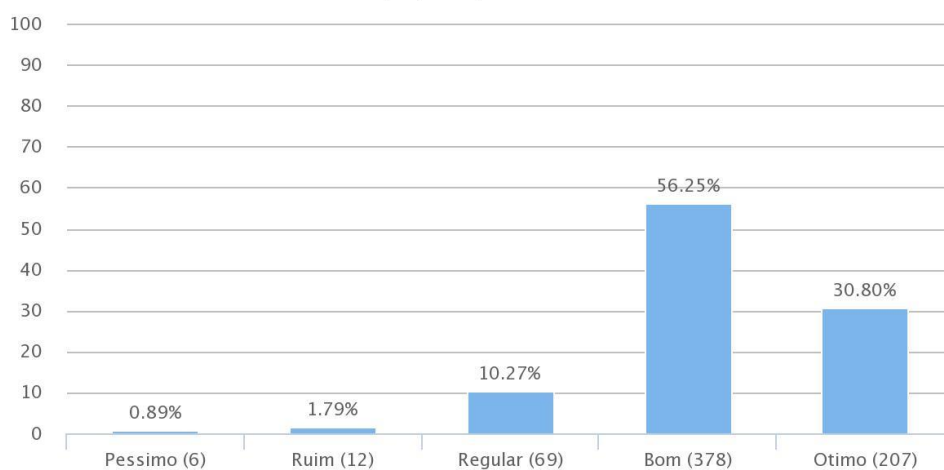


Gráfico 9: Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas – 2º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

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

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

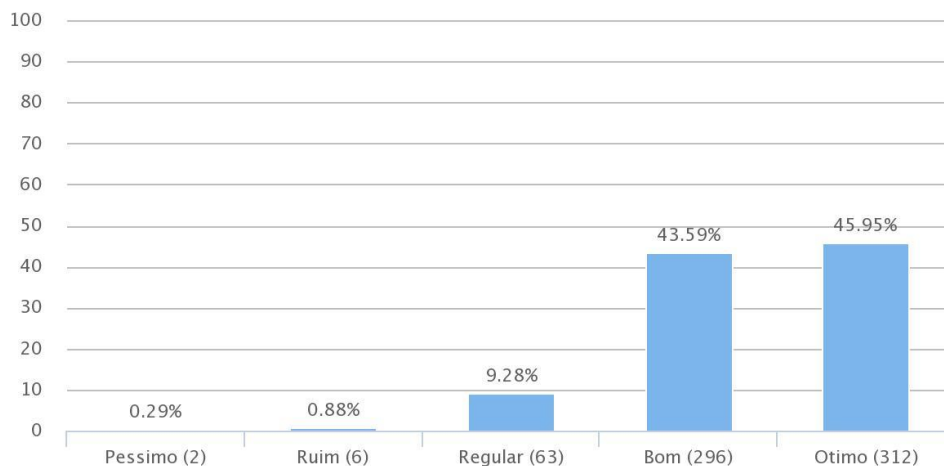


Gráfico 10: Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido – 1º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

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

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

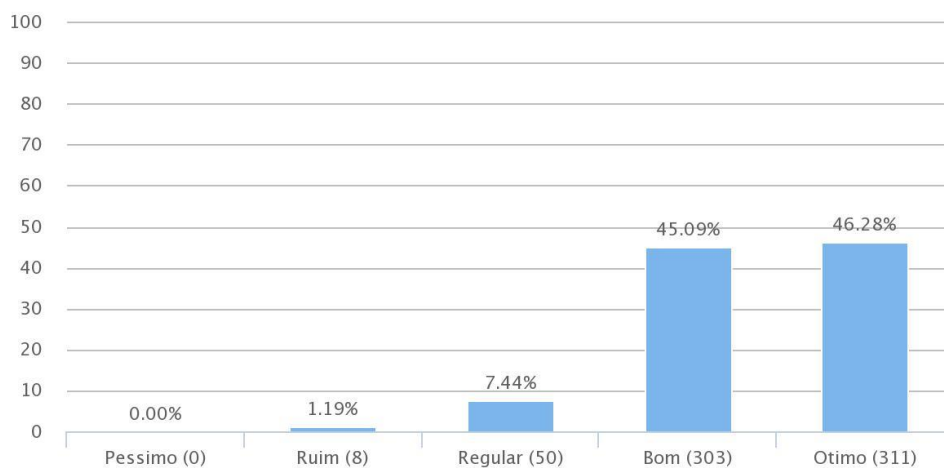


Gráfico 11: Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido – 2º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internacao

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

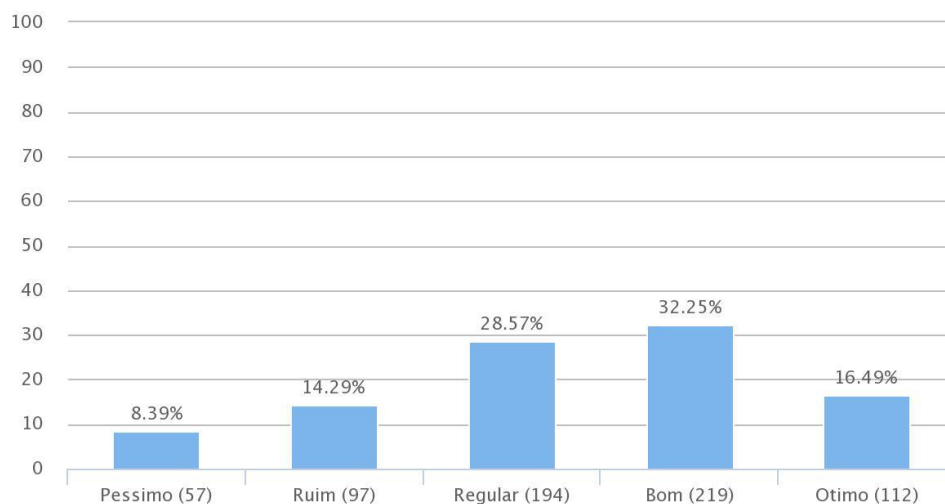


Gráfico 12: Tempo de espera pelo atendimento/internação – 1º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

4.3 – Tempo de espera pelo atendimento/internacao

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

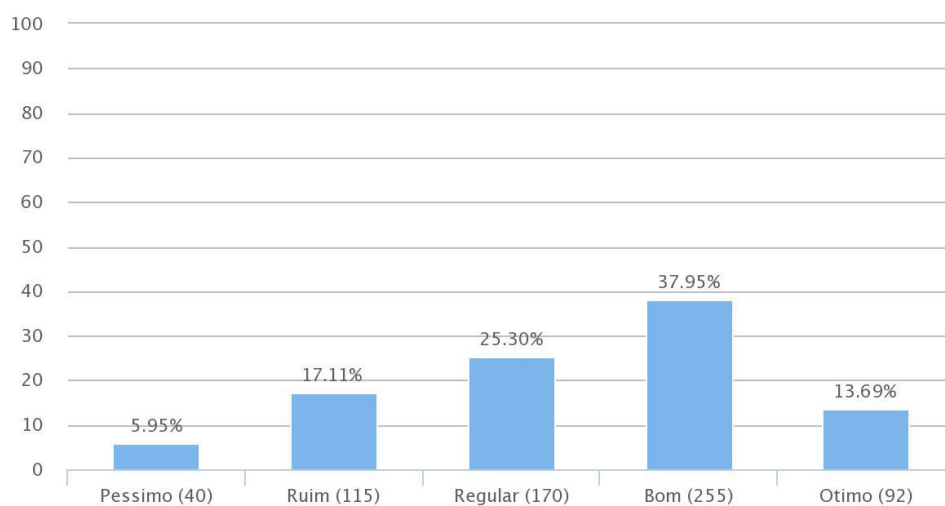


Gráfico 13: Tempo de espera pelo atendimento/internação – 2º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEPH Pesquisa de Satisfação

5.1 – Atendimento Geral

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

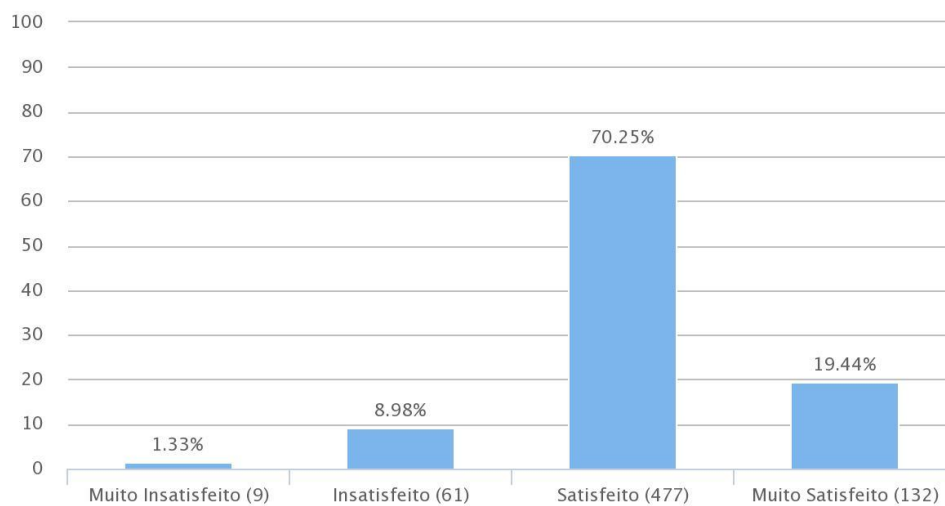


Gráfico 14: Atendimento Geral – 1º Ciclo
Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

5.1 – Atendimento Geral

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

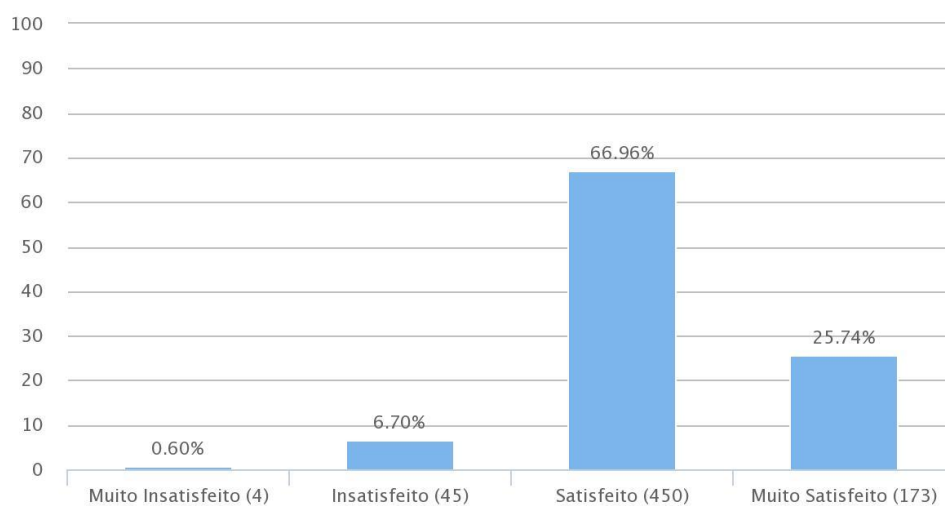


Gráfico 15: Atendimento Geral – 2º Ciclo
Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

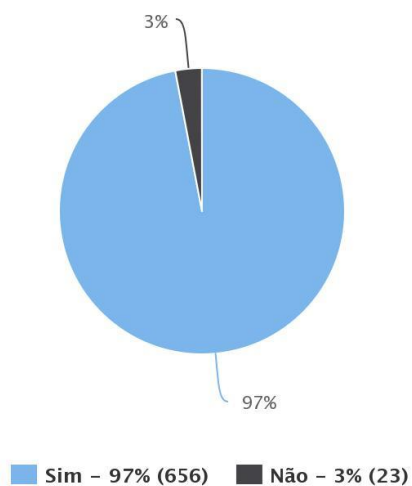


Gráfico 16: Indicaria esse Hospital para algum familiar – 1º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

6 – Indicaria esse Hospital para algum familiar

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

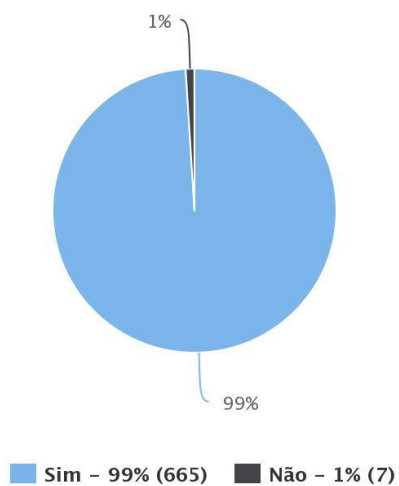


Gráfico 17: Indicaria esse Hospital para algum familiar – 2º Ciclo 2018
Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

7 – Escolaridade

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018) – HU-UFMA

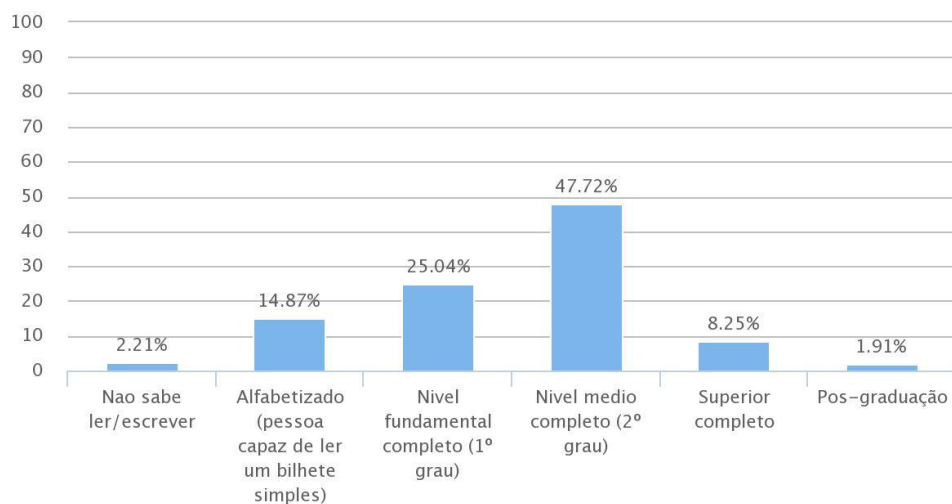


Gráfico 18: Escolaridade – 1º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSE RH Pesquisa de Satisfação

7 – Escolaridade

Pesquisa de Satisfacao dos Usuarios do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018) – HU-UFMA

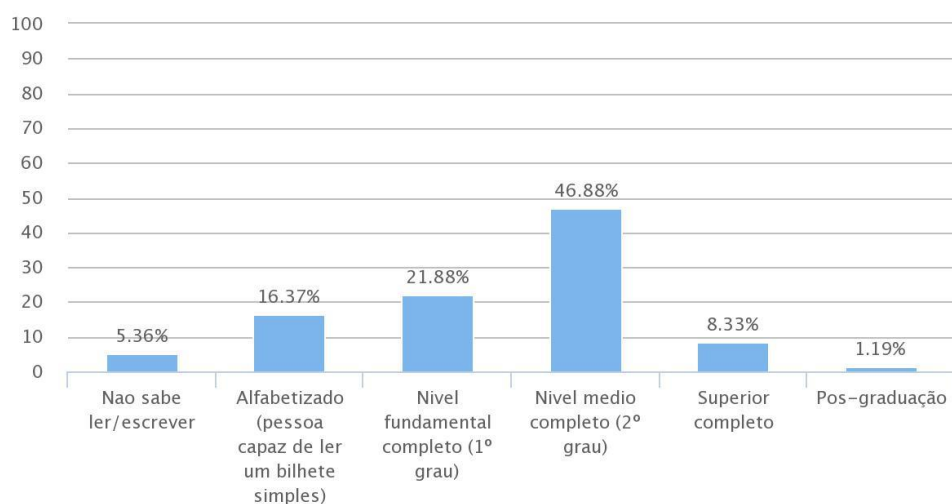


Gráfico 19: Escolaridade – 2º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSE RH Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação: HU-UFMA

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 1º Ciclo 2018 (04/06/2018 à 18/07/2018)

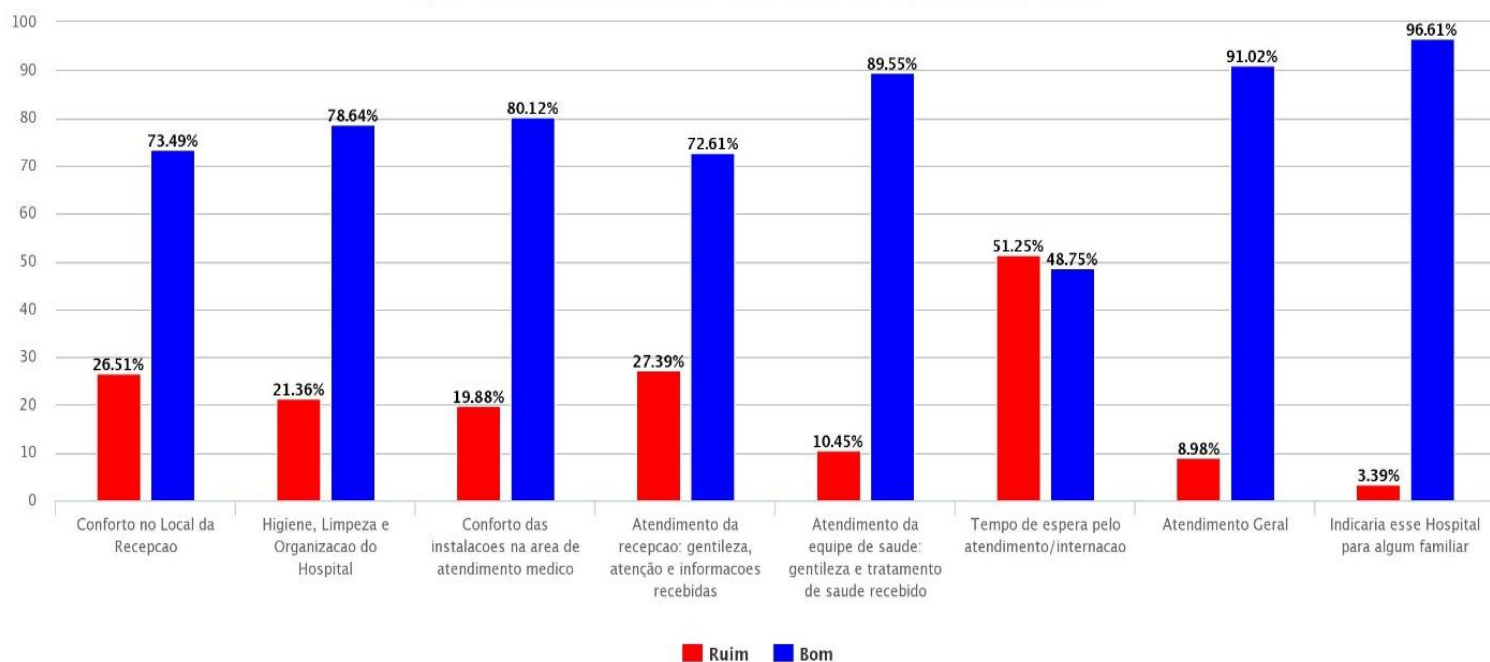


Gráfico 20: Geral Agrupado – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo) – 1º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEERH Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação: HU-UFMA

Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HU-UFMA – 2º Ciclo 2018 (22/10/2018 à 13/12/2018)

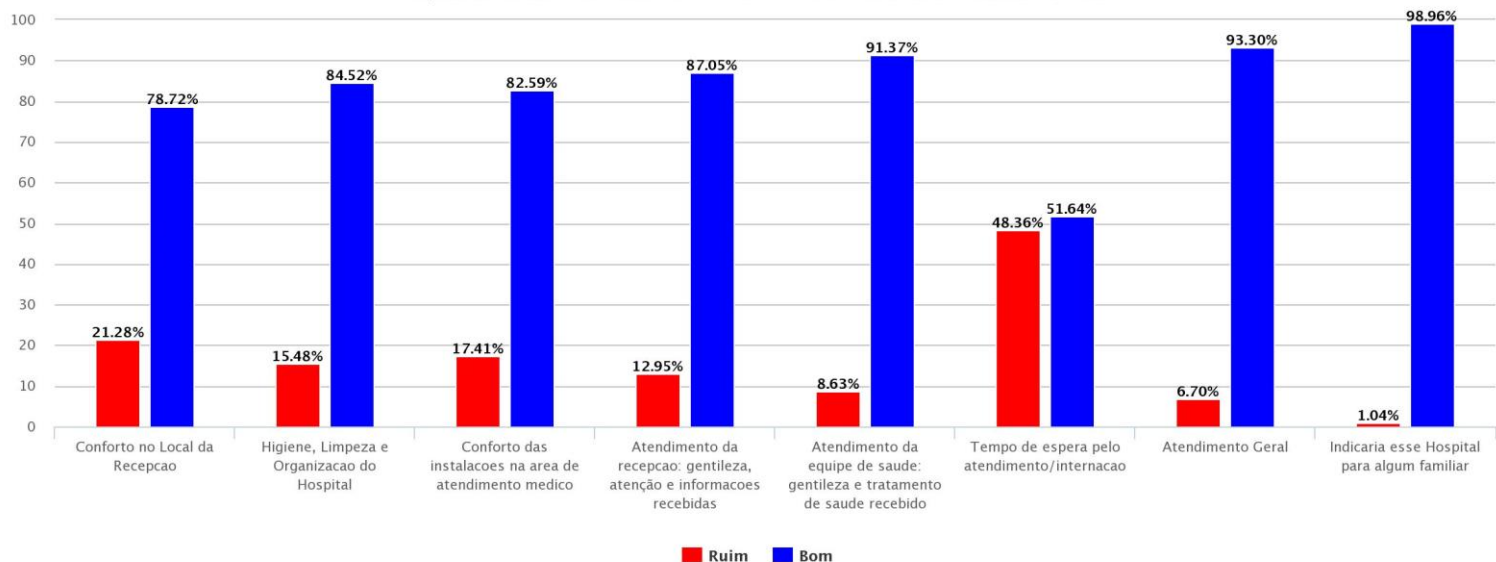


Gráfico 21: Geral Agrupado – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo) – 2º Ciclo 2018

Fonte: SIG EBSEERH Pesquisa de Satisfação

O 2º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários apresentou um aumento na avaliação dos serviços ofertados pelo HU-UFMA. Todos os quesitos tiveram acréscimos em seus percentuais positivos, mesmo o item 4.3 (Tempo de espera pelo atendimento/internação), em que, no ciclo passado, o índice negativo foi maior, atingindo 51,25%, somados os aspectos ruins, contra 48,36% no atual.

Destaca-se ainda que, na avaliação passada, a maioria dos quesitos estavam com indicações negativas acima dos 20%, ao passo que neste 2º ciclo houve uma redução desse cenário, com índices abaixo desse patamar, a exemplo do item “Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas”, em que ficou quase 15% menor, somados os aspectos regular, ruim e péssimo, o que representou uma satisfação (bom e ótimo) de 87,05%.

Outro ponto de destaque se deu em relação “Higiene, Limpeza e Organização”, que teve um índice com mais de cinco pontos percentuais em relação ao 1º ciclo, considerando os aspectos positivos. Nessa perspectiva há que se levar em consideração ainda, apesar da avaliação positiva ter melhorado, que o “Conforto no Local da Recepção” continuou com índice negativo na casa dos 20%, que pode ser interpretado pelos apontamentos em relação à climatização, assentos (cadeiras) e estrutura física dos ambientes de recepção aos usuários, tanto nos ambulatórios como nas clínicas de internação.

Inferese também que o resultado geral do HU-UFMA poderia ter tido um percentual mais elevado, chegando aos 80%, a considerar os resultados separados do ambulatório e da internação, haja vista que os índices negativos, que favoreceram a um leve acréscimo, continuam concentrados no ambulatório, principalmente no quesito “Tempo de espera pelo atendimento/internação”, que atingiu 70,76%, somados os itens regular, ruim e péssimo, em que os usuários apontam a demora e a dificuldade para o agendamento de consultas (retornos e interconsultas) e exames.

Outrossim, menciona-se o fato do “Conforto no Local da Recepção” ter atingido 30% de negatividade atrelado aos fatores já indicados acima, assim como o “Conforto das instalações na área de atendimento médico” teve apontamento de quase 20% de insatisfação,

sendo questionadas situações como acessibilidade, individualidade do atendimento e barulhos de corredores.

Na outra ponta, a indicação do HU-UFMA para algum familiar atingiu 98,96% de positividade, em que o atendimento geral do Hospital alcançou quase 90% de satisfação, sendo que a equipe de saúde foi avaliada com 86,94%, somados os itens bom e ótimo.

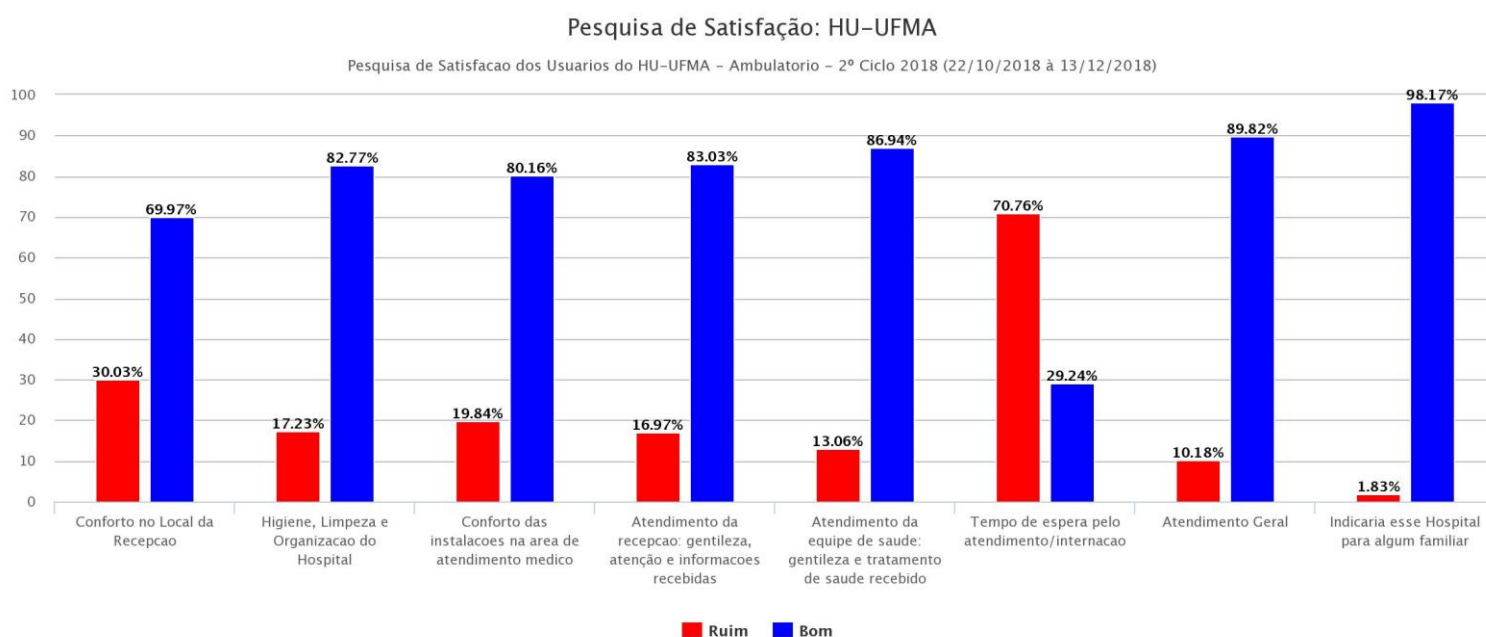


Gráfico 22: Geral Agrupado Ambulatório – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo) – 2º Ciclo
Fonte: SIG EBSE RH Pesquisa de Satisfação

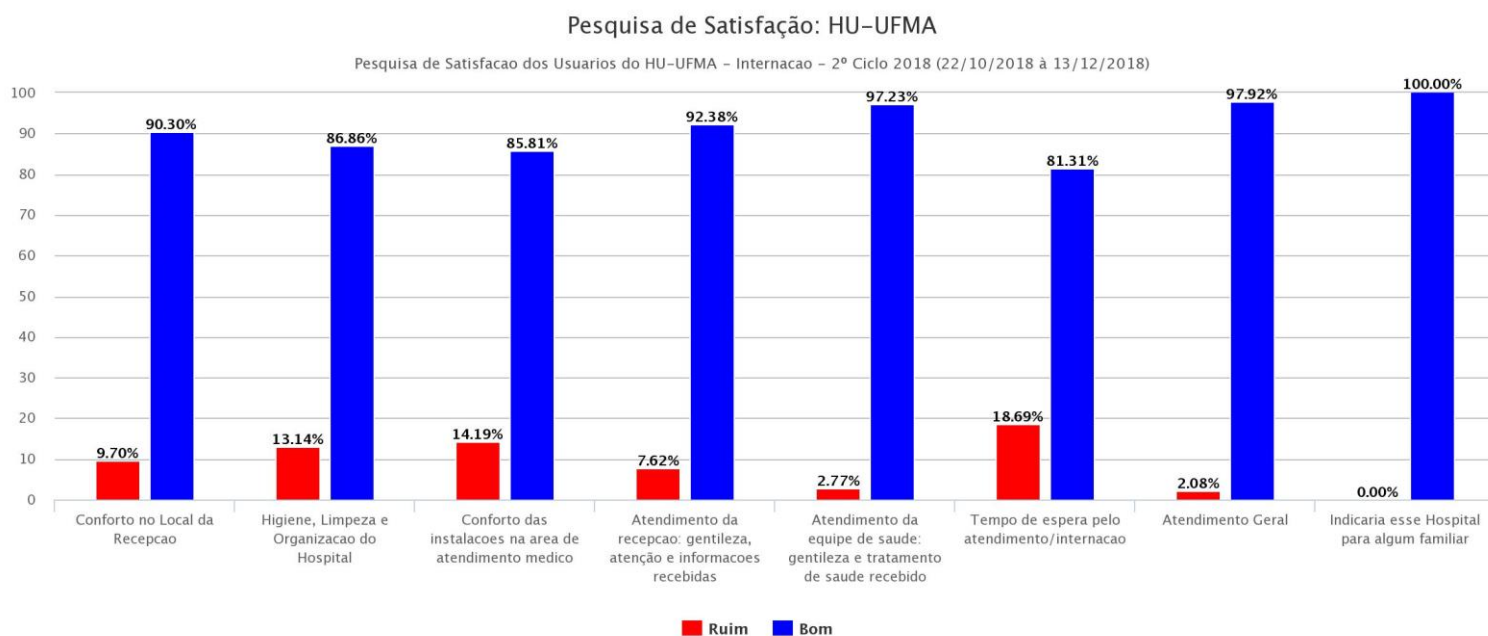
Já a avaliação geral da internação continuou em crescimento, o que corrobora com a inferência de que, se os apontamentos do ambulatório tivessem melhores avaliações em relação aos serviços prestados, o Índice de Satisfação dos Usuários poderia ter atingido um percentual mais elevado.

Leva-se em consideração que 100% dos entrevistados indicaria o HU-UFMA para algum familiar, avaliando o Hospital, assim como sua equipe de saúde com mais de 97% de satisfação. Outrossim, todos os outros quesitos apresentaram índices abaixo de 15%, com a ressalva do “Tempo de espera pelo atendimento/internação”, que chegou a 18,69% de

indicação negativa, todavia inferior a 20%, o que favorece os processos de trabalho de gestão da fila implementados pelos serviços assistenciais.

Aponta-se ainda que, mesmo com mais de 80% de satisfação, a “Higiene, Limpeza e Organização” teve questionamentos em relação à limpeza dos banheiros, assim como o acúmulo de água nos mesmos. Nesse sentido, o “Conforto das instalações na área de atendimento médico”, no caso as enfermarias, principalmente da Unidade Materno Infantil, receberam reclamações em relação à climatização, seja pela falta de aparelho de ar condicionado, seja pelo mesmo apresentar defeito. Igualmente, as cadeiras de acompanhantes também foram motivo de insatisfação, haja vista a quantidade e a manutenção das mesmas.

Gráfico 23: Geral Agrupado Internação – Ruim (péssimo + ruim + regular) / Bom (bom + ótimo) – 2º Ciclo



Fonte: SIG EBSEH Pesquisa de Satisfação

3 DIÁRIO DE CAMPO

Alguns apontamentos foram efetivados por meio do Diário de Campo, instrumento utilizado paralelamente ao questionário da Pesquisa de Satisfação com o objetivo de apontar os aspectos qualitativos da avaliação dos usuários, assim como observação participante do pesquisador, o que favorece a interpretação de que, mesmo atingido um índice satisfatório, são apresentadas queixas e indicações para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão aos usuários do Sistema Único de Saúde.

3.1 Ambulatórios

3.1.1 Ambulatórios Ginecológico/Obstétrico

- Agendamento incorreto de consulta, principalmente durante às férias de profissionais;
- Atraso do profissional em consulta agendada;
- Déficit de bebedouro nas proximidades do ambulatório, além de que aqueles que existem em outro ponto do Hospital não são adaptados aos deficientes e crianças e tem um sabor não satisfatório;
- Déficit de banheiros, principalmente para gestantes;
- Demanda reprimida para as especialidades ambulatoriais;
- Demora no atendimento, principalmente para o agendamento da consulta;
- Desconforto nas acomodações em relação às cadeiras, apontando serem desconfortáveis e em pequeno número;
- Excesso de ruído, o que dificulta a escuta da chamada dos pacientes;
- Falha na sinalização;
- Requisições médicas com letras que dificultam o entendimento;

3.1.2 Ambulatórios Pediátricos

- Agendamento incorreto de consulta, principalmente durante às férias de profissionais;
- Atraso de profissional em consulta agendada;
- Bebedouros não adaptados aos deficientes e crianças;

- Demanda reprimida para as especialidades ambulatoriais;
- Demora no atendimento, principalmente para o agendamento da consulta;
- Desconforto nas acomodações em relação às cadeiras, apontando serem desconfortáveis e em pequeno número;
- Excesso de ruído, o que dificulta a escuta da chamada dos pacientes;
- Falha na sinalização;
- Falta de profissional em consulta agendada;

3.1.3 Ambulatórios Unidade Presidente Dutra (próximo à Unidade de Diagnóstico por Imagem)

- Demora no atendimento (agendamento / efetivação da consulta);
- Desconforto nas acomodações em relação às cadeiras, apontando serem desconfortáveis;
- Déficit de banheiros e bebedouros, apontando que os que existem ficam longe do ambulatório;
- Informações incorretas, o que leva os pacientes a ficarem perdidos considerando a conformação de consultas e efetivação do atendimento em consultório, assim como para a realização de exames.

3.1.4 Banco de Leite Humano

- Déficit de bebedouro;

3.1.5 Centro de Doenças Hepáticas e Endócrinas

- Bebedouro com defeito, em que a água é quente;
- Demora no atendimento, principalmente para a efetivação da consulta;

3.1.6 Centro de Prevenção de Doenças Renais

- Demora no atendimento para a efetivação da consulta;

3.1.7 Dermatologia e Obesidade

- Déficit de bebedouro

3.1.8 Follow UP

- Déficit de bebedouro;
- Desconforto nas acomodações, principalmente em relação ao espaço físico limitado;
- Excesso de ruído.

3.2 Internações

3.2.1 Alojamento Conjunto – Unidade Materno Infantil

- Acúmulo de água nos banheiros após banho de pacientes e acompanhantes;
- Cadeiras com defeito no Acolhimento e Classificação de Riscos;
- Desconforto nas acomodações em relação às cadeiras de acompanhantes;
- Higienização e limpeza, em que houve questionamentos quanto aos banheiros, mesmo sendo realizado o processo de higiene, apontando problemas em relação aos suspiros;
- Excesso de ruído nos corredores;
- Serviço de manutenção, haja vista ventiladores com defeito, sendo sugerida a climatização das enfermarias devido ao calor, principalmente no turno vespertino, assim como em relação aos bebedouros, que apresentam problemas técnicos;

3.2.2 Clínica Cirúrgica – Unidade Presidente Dutra

- Aparelhos de ar condicionado com defeito;
- Demora de ambulância para pacientes que fazem hemodiálise;
- Demora nas avaliações médicas beira leito;
- Demora na entrega de enxoval do paciente;
- Sugestão de separação de leitos em pré e pós-operatório;

3.2.3 Clínica Médica – Unidade Presidente Dutra

- Cadeiras de acompanhantes com defeito;
- Déficit de enxoval para pacientes;
- Déficit de materiais, como algodão e luvas, para pacientes de longa permanência, assim como a sugestão de mais armários nos leitos dos mesmos.

- Higienização e limpeza, em que houve questionamentos quanto aos banheiros, mesmo sendo realizado o processo de higiene, apontando problemas em relação aos suspiros;
- Qualidade da alimentação, sendo apontado o sabor;

3.2.4 Neuro-Ortopedia – Unidade Presidente Dutra

- Comunicação com os pacientes, sendo apontada a necessidade de um melhor diálogo entre os profissionais de saúde e os pacientes, sobretudo em relação aos médicos.

3.2.5 Pediatria Clínica e Cirúrgica – Unidade Materno Infantil

- Climatização das enfermarias e colocação de película de fumê nas janelas das mesmas, haja vista a intensidade do sol, principalmente à tarde;
- Déficit de cadeiras de acompanhante;
- Direcionamento dos leitos no hall do andar;
- Higienização e limpeza, em que houve questionamentos quanto aos banheiros, mesmo sendo realizado o processo de higiene, apontando problemas em relação aos suspiros;