



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

RELATORIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HOSPITAL DE CLINICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM- ABRIL DE 2018

EXPEDIENTE:

Evandro D. Souza
Ouvidor do HC/UFTM

Fernanda Souza S. da Rocha
Secretária

PESQUISADORA:

Cristina de Oliveira
Enfermeira



1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas realiza quadrimestralmente Pesquisa de Satisfação do Usuário, que se vem se tornando importante ferramenta de gestão. Nossa clientela tem participado efetivamente nas decisões e melhorias dos serviços prestados, seu posicionamento influencia diretamente no sucesso institucional.

Os resultados da pesquisa dão oportunidade de buscar as melhores soluções na rotina e adoção de alternativas fundamentais de nossos serviços. Assim, este instrumento passa a ser uma valiosa ferramenta aos gestores, pois, traz o diagnóstico e o grau de satisfação dos serviços prestados na visão de nossos usuários.

Busca-se através dos objetivos deste instrumento, avaliar a eficácia, eficiência dos serviços prestados, apontar as fragilidades, aumentar a participação do usuário e determinar a eficácia de ações corretivas administrativas,

Portanto, a pesquisa de satisfação do cliente interno, está diretamente relacionada à gestão de qualidade. A melhoria de nossos serviços contribui para um desempenho mais efetivo dos profissionais e, com isso, reflete sobre o cliente que sai satisfeito com nossos serviços.

O resultado da pesquisa de satisfação realizada no entre os dias 18 a 30 de abril de 2018, traz um resultado de 96% de satisfação, cujo índice a ser mantido é de 97% conforme definido no Plano Diretor Estratégico-PDE. Com o resultado da pesquisa uma das ações da Ouvidoria é de Certificar a Unidade que não obtiver nenhum resultado péssimo. As Unidades certificadas foram a UNIDADE DE ORTOPEDIA E BERÇÁRIO.



2- METODOLOGIA

Das 11 (onze) clínicas pesquisadas, foram colhidas de pacientes internados e/ou acompanhantes. A amostra é baseada na quantidade de leitos, o total ocupado com a taxa de ocupação, mais a proporção de leitos ocupados, tendo a média de pacientes a serem pesquisados por cada leito das Unidades que foram em um total de 160 clientes divididos por cada clínica.

CLÍNICA	QUANTIDADE LEITOS	QUANTIDADE LEITOS TAXA OCUPAÇÃO	PROPORÇÃO	AMOSTRA POR LEITOS
Clínica Médica	37	30	0,14	22
Clínica Cirúrgica	61	49	0,22	36
Ortopedia	17	14	0,06	10
Neurologia	17	14	0,06	10
Pronto Socorro Adulto	22	18	0,08	12
Pronto Socorro Pediátrico	10	8	0,04	6
UTI Adulto	20	16	0,07	12
UTI Neonatal	20	16	0,07	12
Ginecologia/Obstetrícia	35	28	0,13	20
Berçário	11	9	0,04	6
Pediatria	24	19	0,09	14
TOTAL	274	219	1	160

Taxa Ocupação	Amostragem
---------------	------------



3- ANÁLISE DA PESQUISA

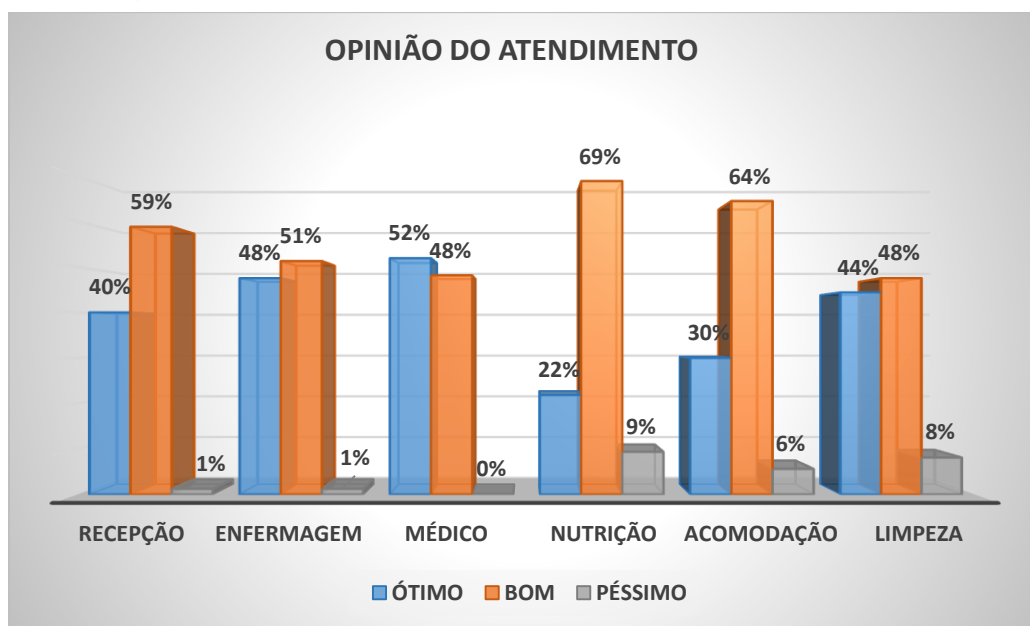
A primeira pesquisa do ano de 2018, nos mostra que houve uma queda de 1% em relação à pesquisa de dezembro de 2017. Três de nossos serviços, que puxou o índice, sendo: Nutrição; Limpeza e acomodações. Em algumas Unidades que elevou a insatisfação quanto a nossa refeição está relacionada com: demora do horário das refeições, comida fria, sem sal, sem tempero. A limpeza foi em relação aos banheiros que deveria ser limpo mais vezes; falta limpeza em volta dos leitos. As acomodações foram: falta de limpeza nos encostos e pés das poltronas; falta cadeira para os acompanhantes no Pronto Socorro.

Nos três quesitos que levou a uma queda da satisfação, que não corresponde a 10% de insatisfação, não sendo necessário a estabelecer o Termo de Cooperação Administrativa, no entanto, foi realizado reunião com as chefias, Hotelaria, limpeza e nutrição, que se comprometeram em avaliar e melhorar tais pontos.

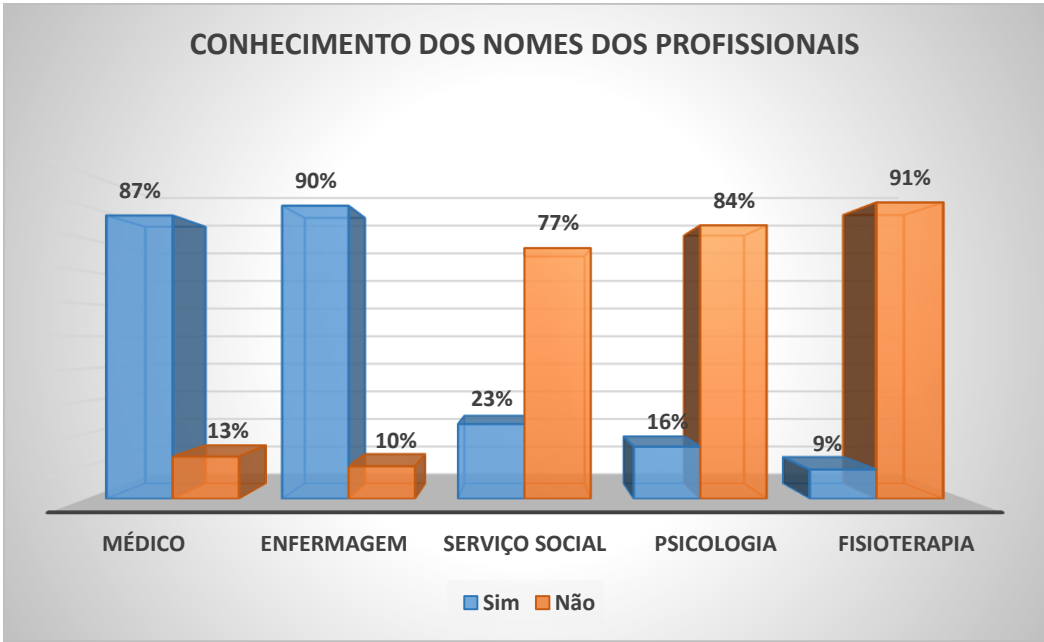
4- RESULTADOS GERAL DA PESQUISA

Aqui apresentaremos a opinião do atendimento quanto aos serviços prestados e dos profissionais. No segundo item quanto a saber os nomes dos profissionais que os atendem, uma exigência contida na Lei 8.080.

4-1- O quadro abaixo representa o total da satisfação de nossos serviços, somando os ótimos e bons, temos 96%, os péssimos ficando entre 23%.



4-2- Aqui representa quanto a saberem os nomes dos profissionais da assistência.



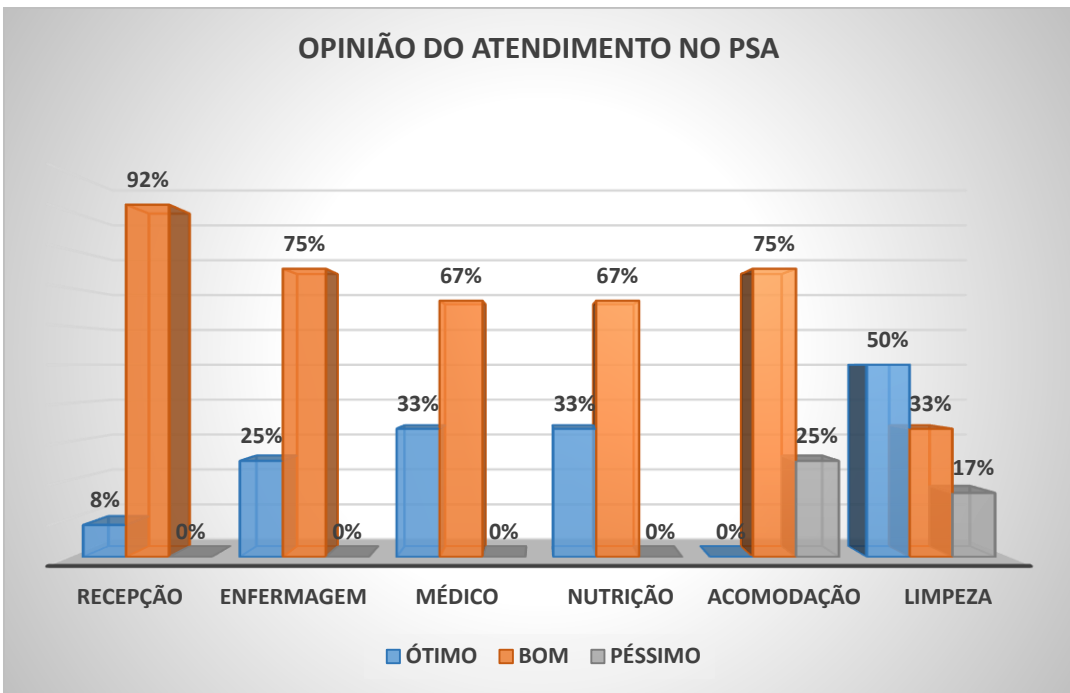
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

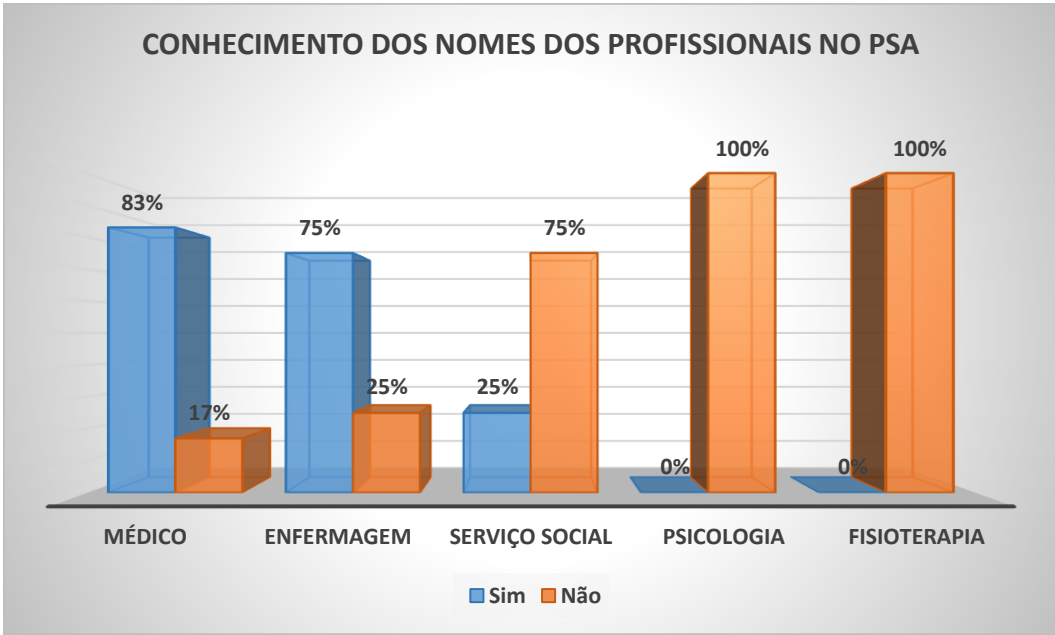


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br

5- APRESENTAÇÃO DOS GRÁFICOS POR UNIDADES

5-1- UNIDADE DE PRONTO SOCORRO ADULTO





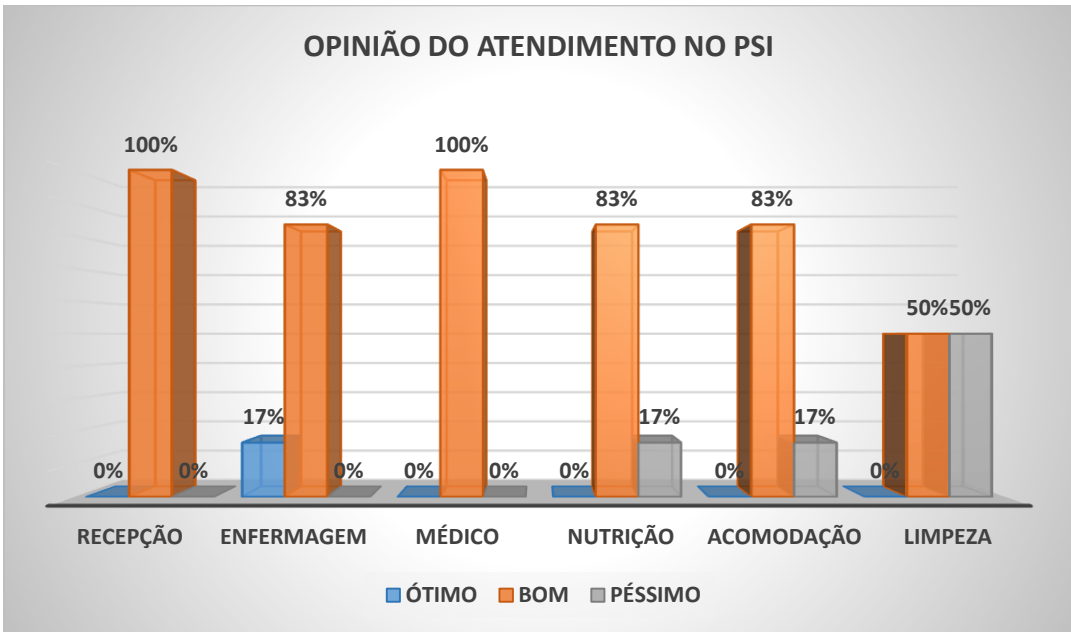
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS



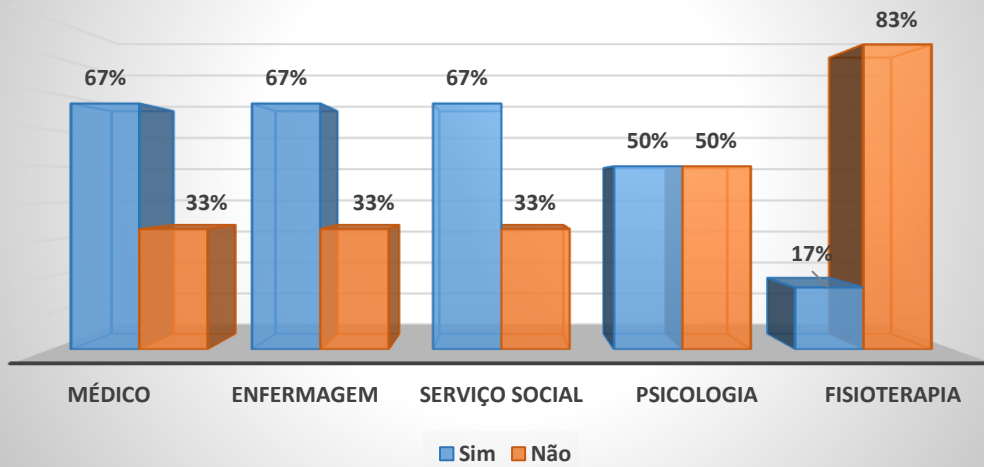
Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br

5-2- UNIDADE DE PRONTO SOCORRO INFANTIL



CONHECIMENTO DOS NOMES DOS PROFISSIONAIS NO PSI



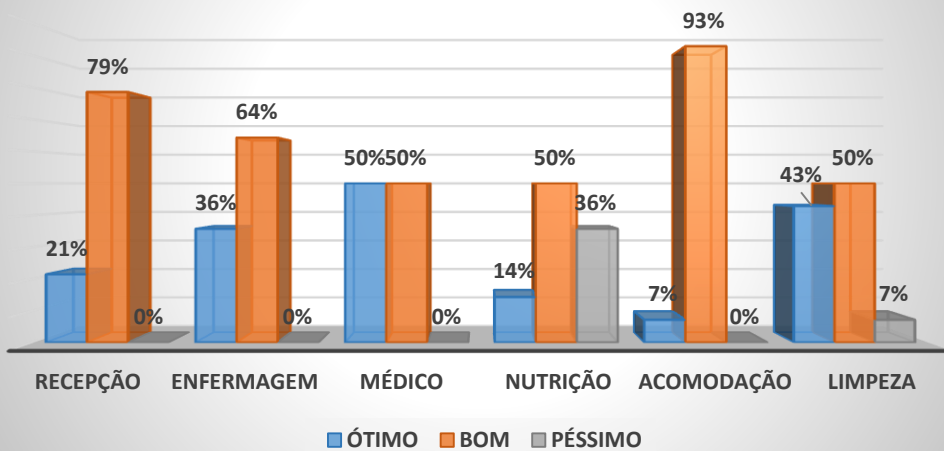
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

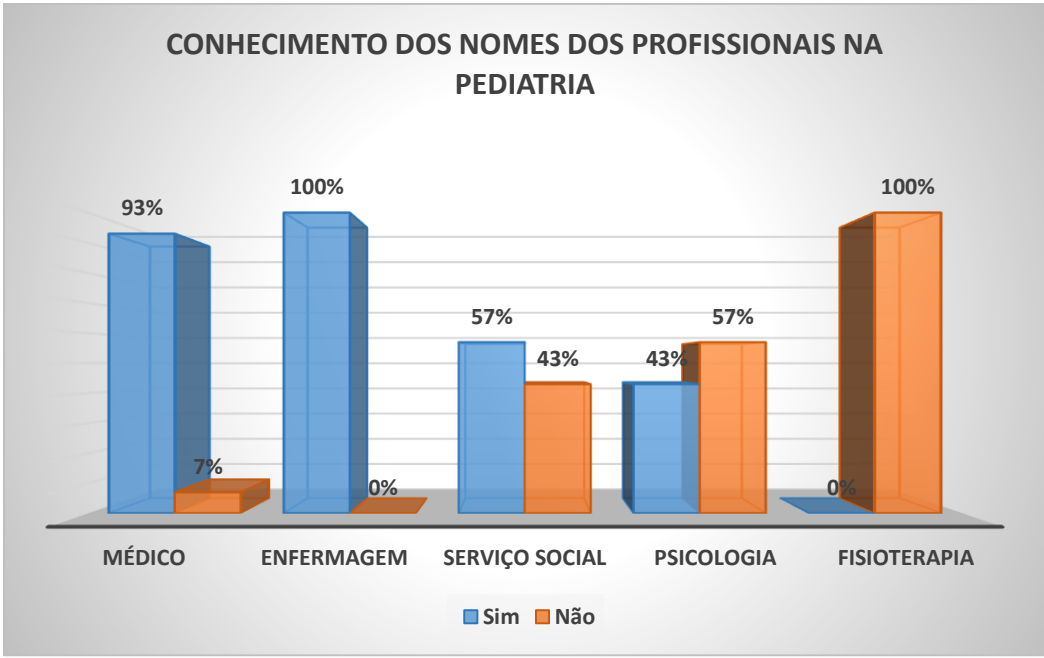


Ouvidoria
Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufm.edu.br

5-3- UNIDADE DE PEDIATRIA

OPINIÃO DO ATENDIMENTO NA PEDIATRIA



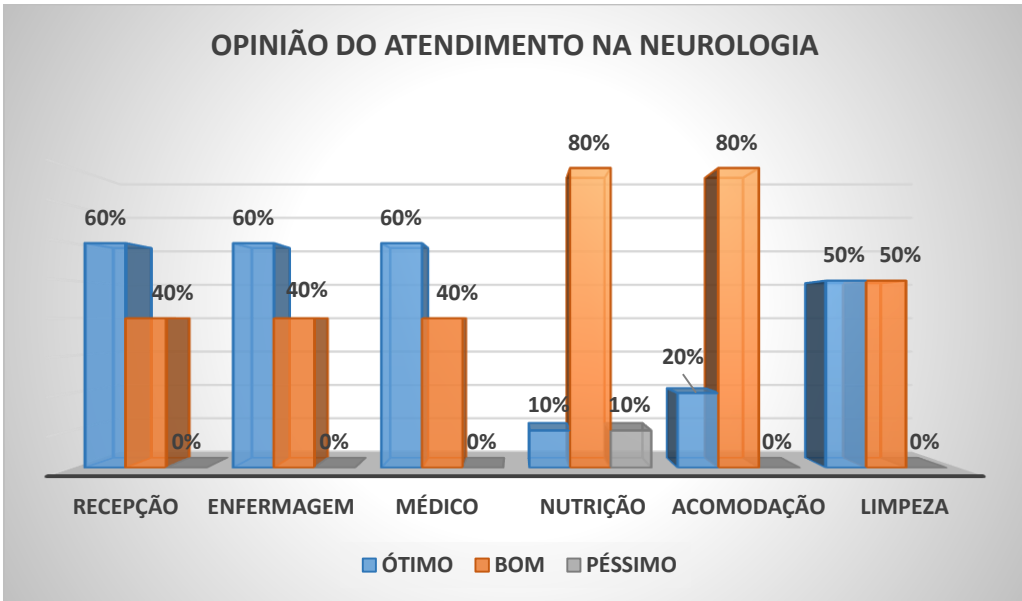


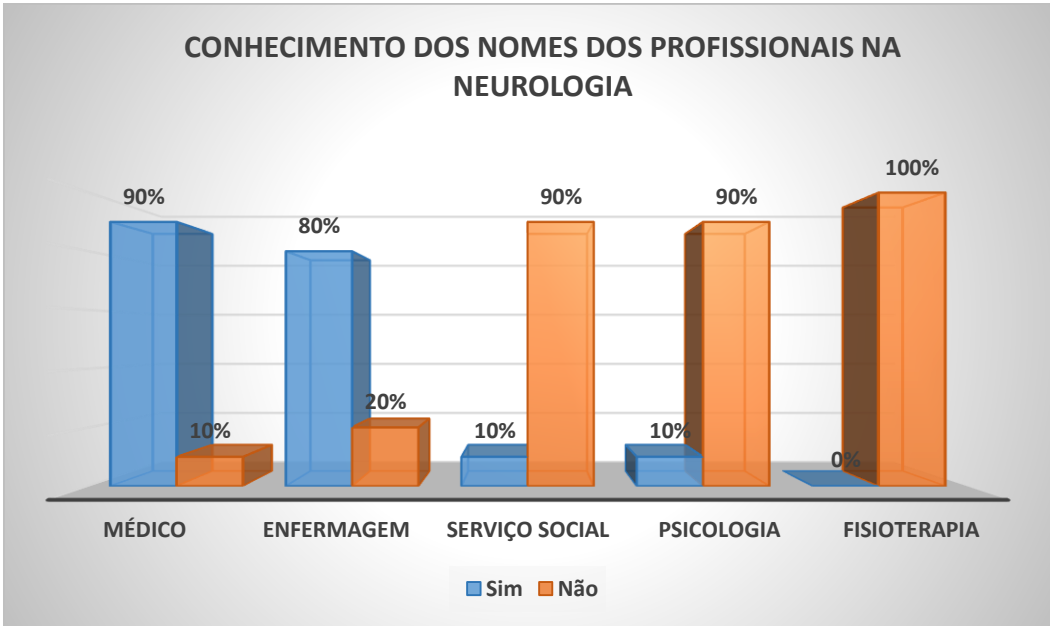
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-4- UNIDADE DE NEUROLOGIA





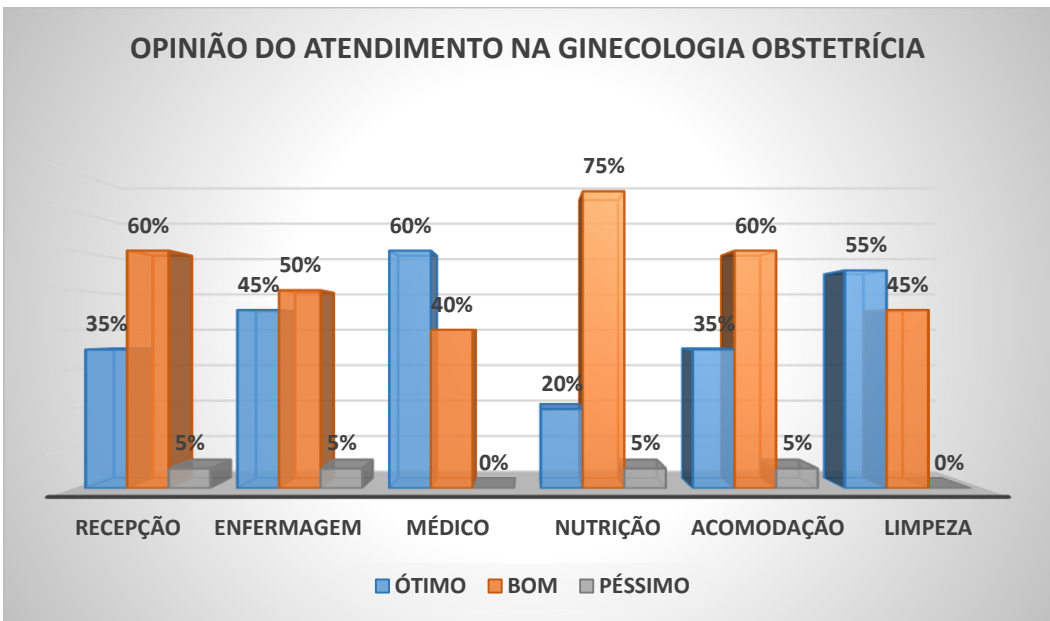
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

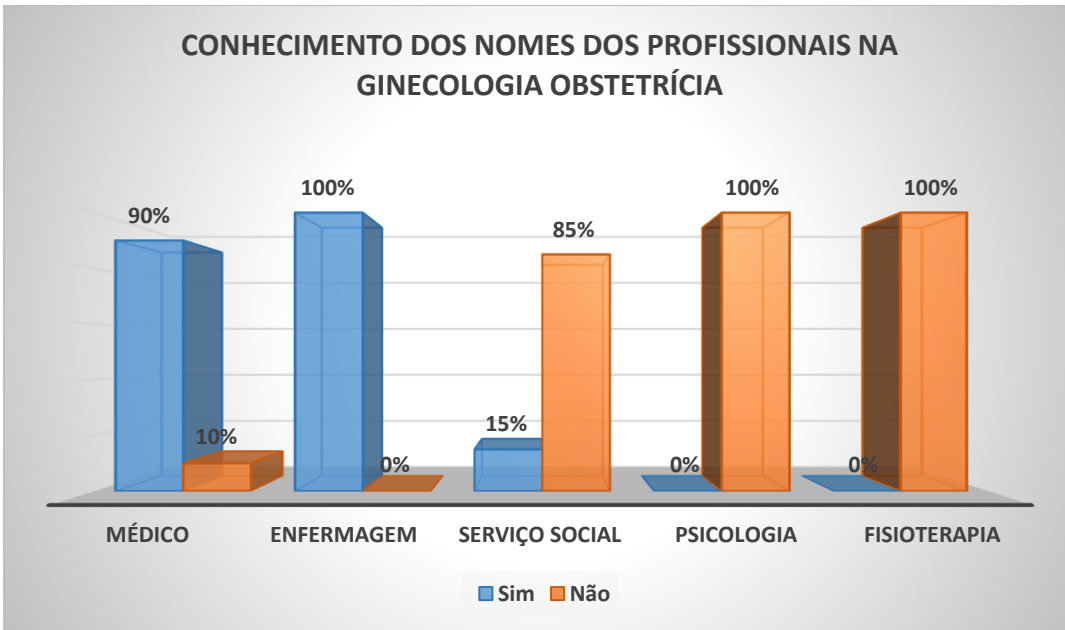


Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufmt.edu.br

5-5- UNIDADE DE GINECOLOGIA OBSTETRÍCIA



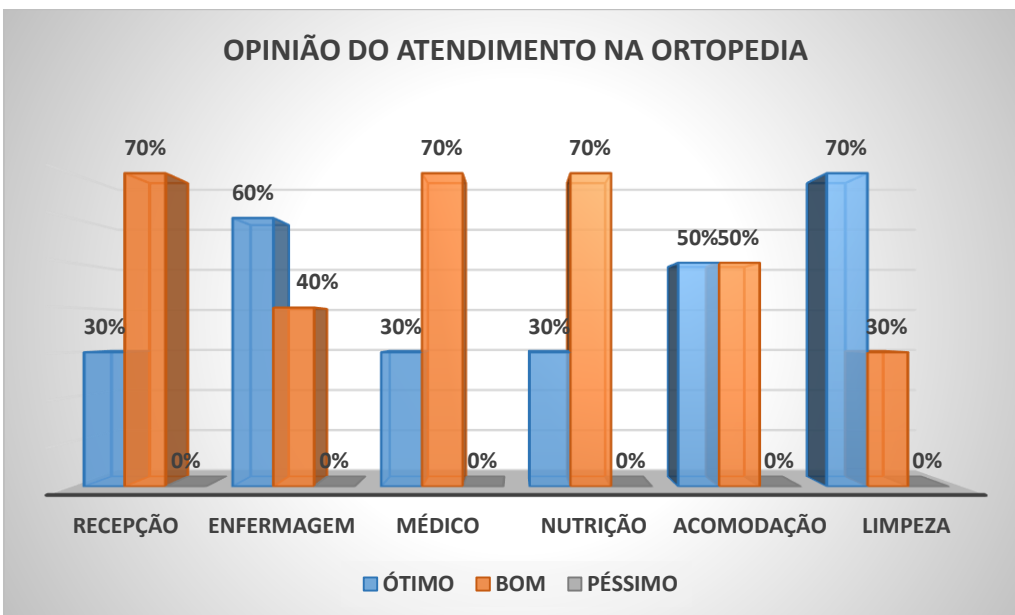


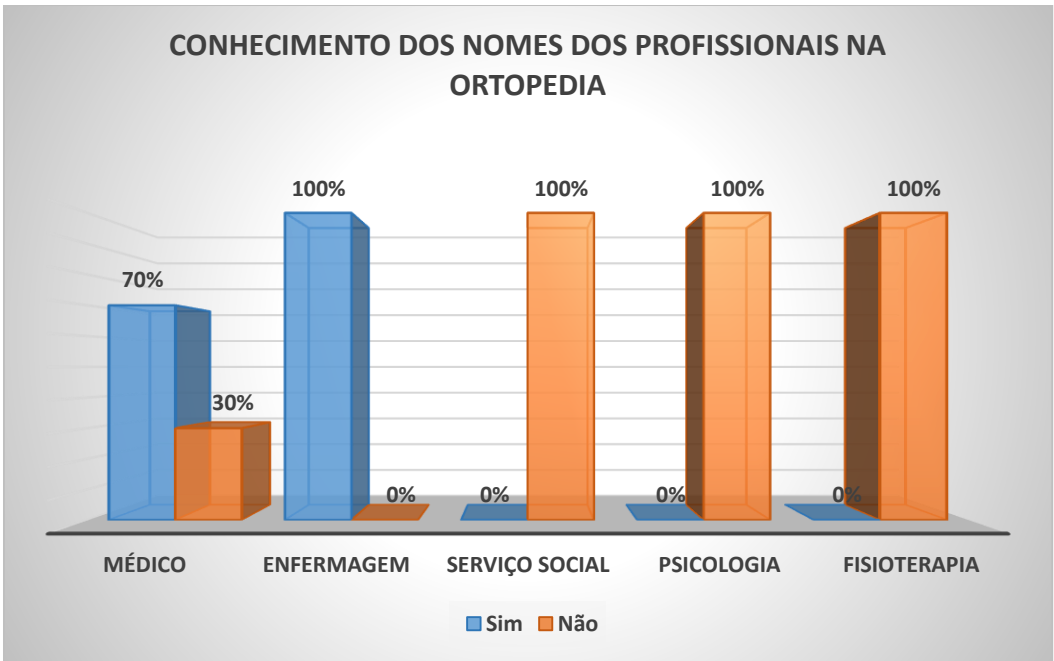
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-6- UNIDADE DE ORTOPEDIA



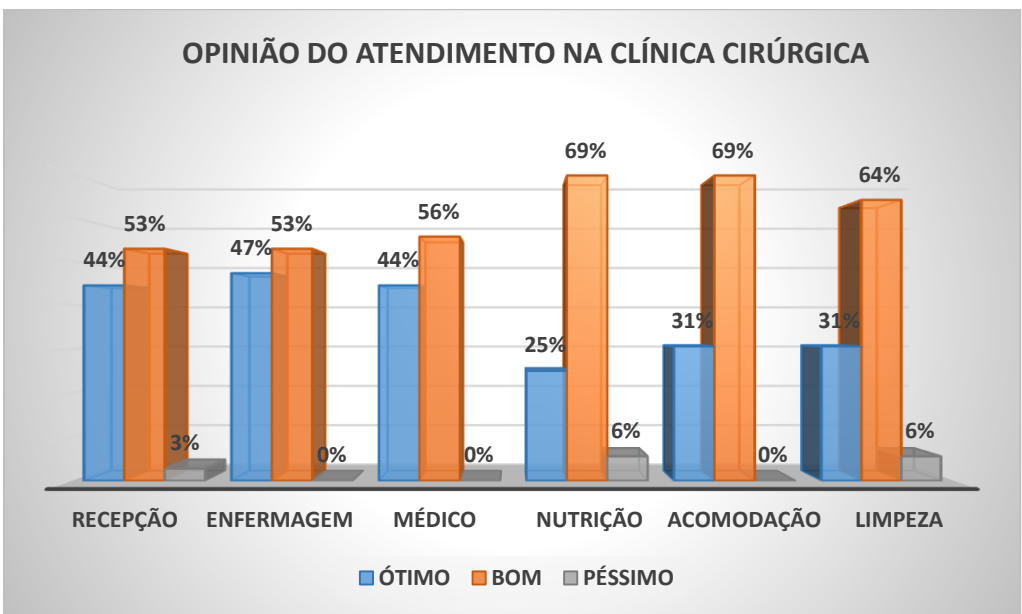


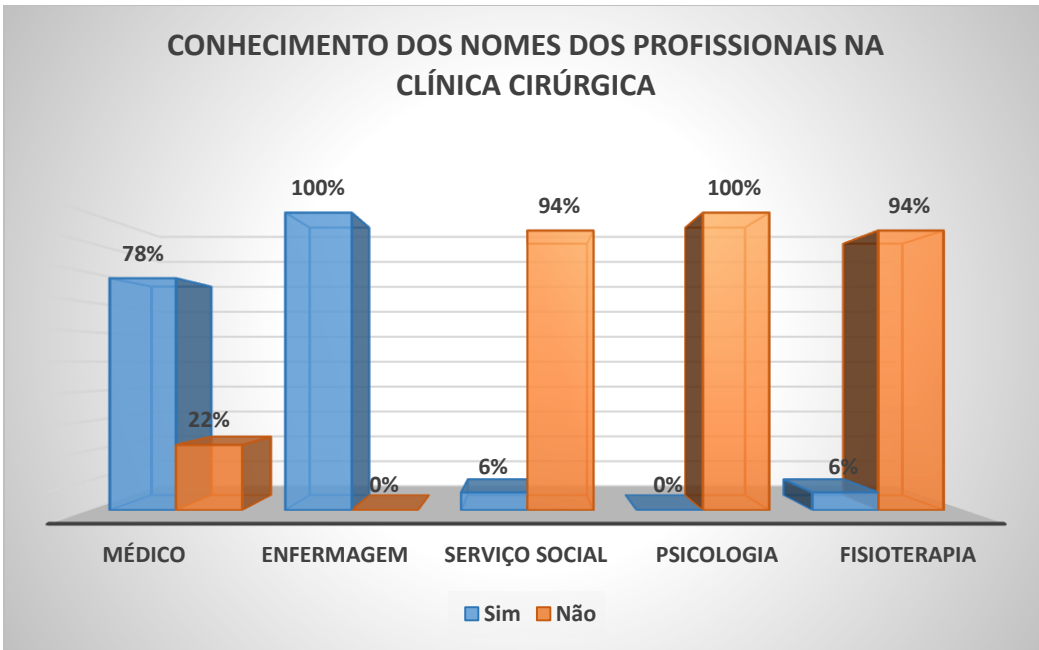
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-7- UNIDADE DE CLÍNICA CIRURGICA



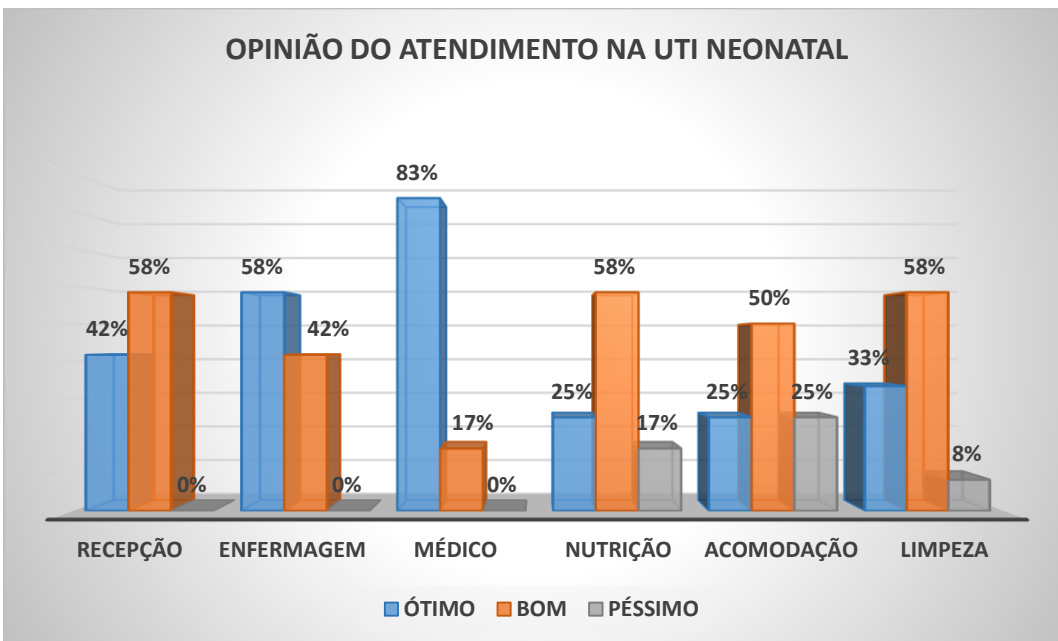


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

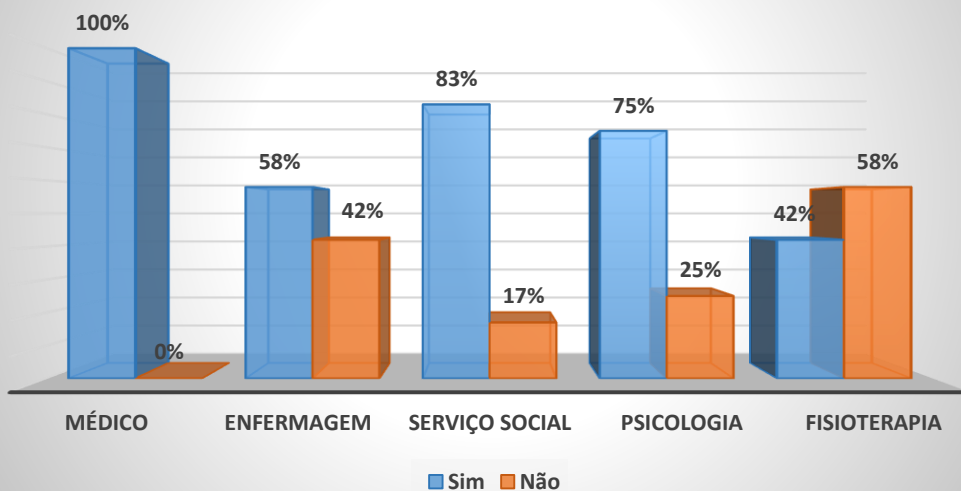


Ouvidoria
Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br

5-8- UNIDADE DE UTI-NEONATAL



CONHECIMENTO DOS NOMES DOS PROFISSIONAIS NA UTI NEONATAL



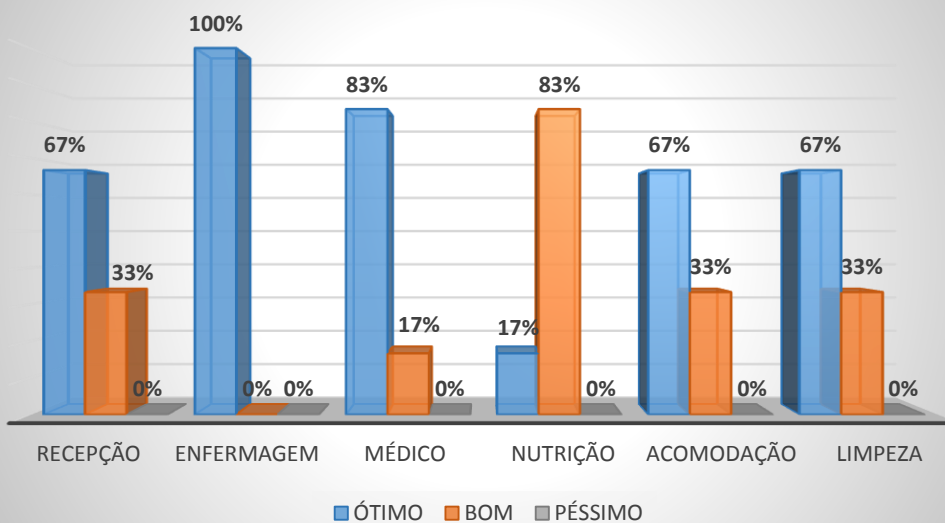
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

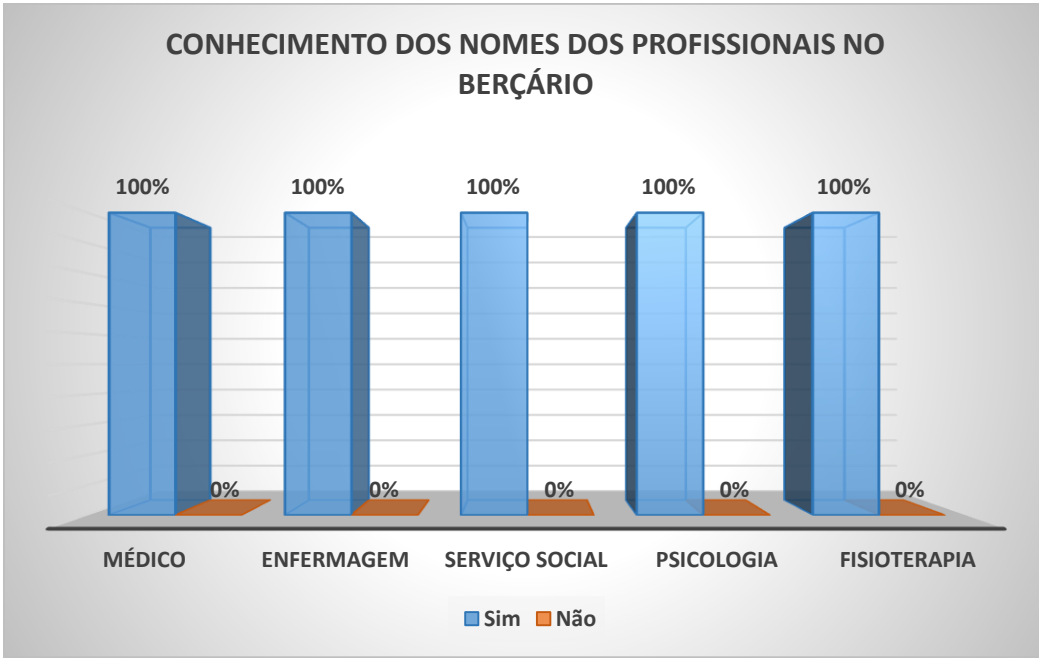


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufbm.edu.br

5-9- UNIDADE DO BERÇÁRIO

PESQUISA DE OPINIÃO DO ATENDIMENTO NO BERÇÁRIO



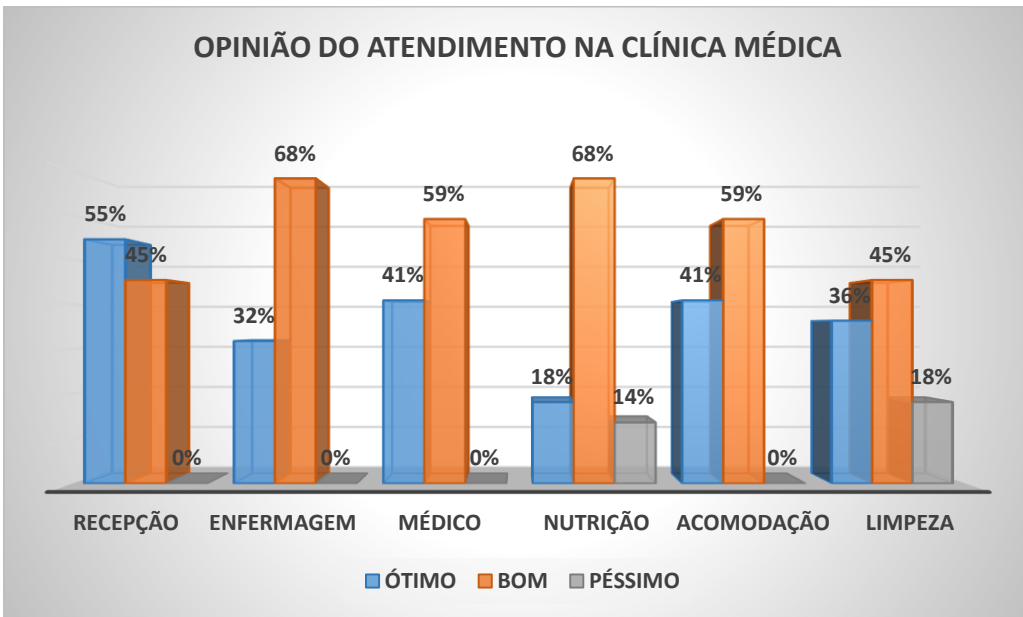


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

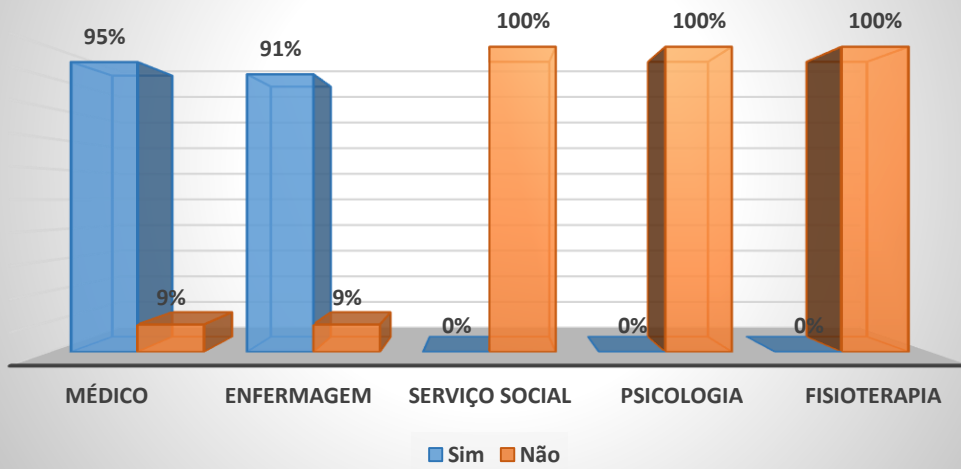


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-10- UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA



CONHECIMENTO DOS NOMES DOS PROFISSIONAIS NA CLÍNICA MÉDICA



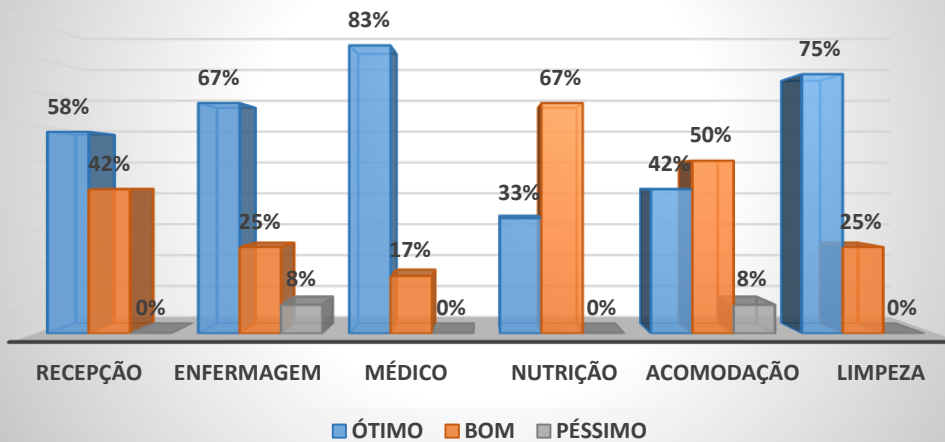
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

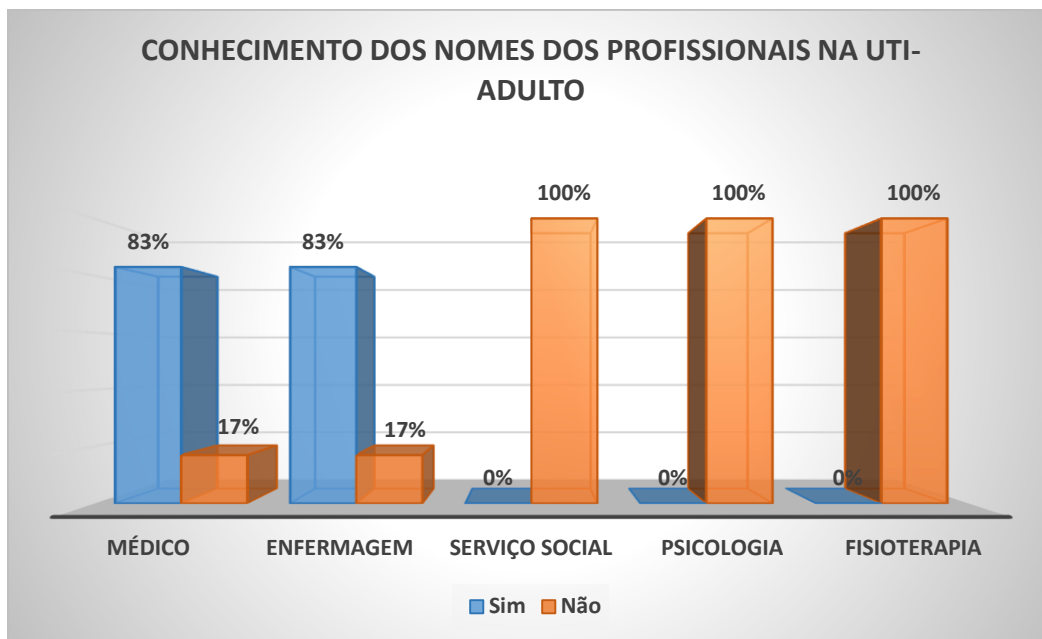


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-11- UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO

OPINIÃO DO ATENDIMENTO NA UTI-ADULTO





UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

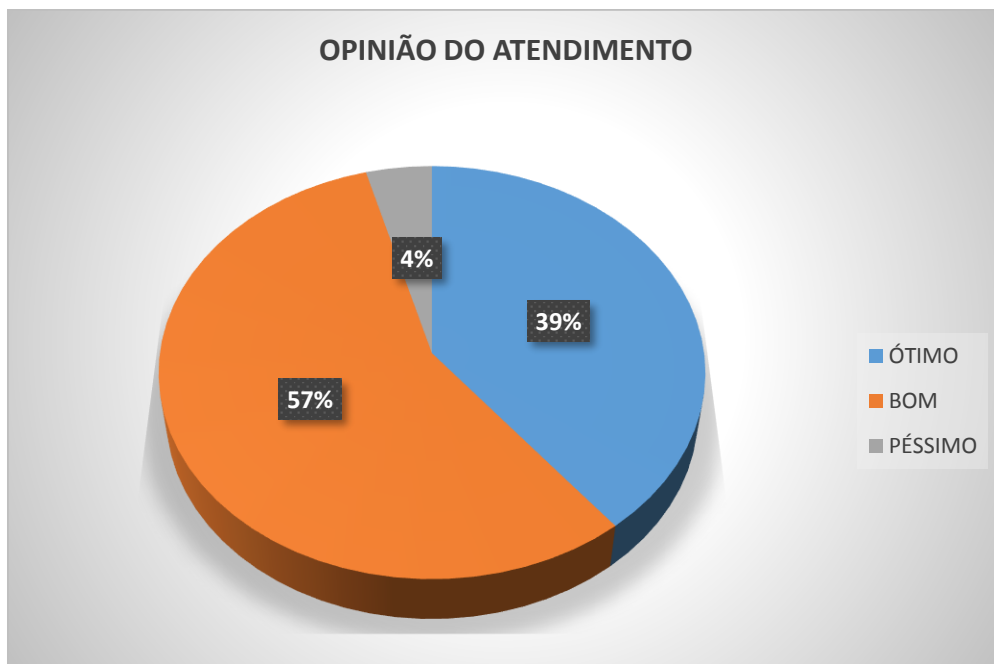


Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufm.edu.br

6- RESULTADO FINAL DA OPINIÃO DOS USUÁRIOS

No quadro abaixo representa em porcentagem as opiniões quanto aos serviços ofertados, sendo ótimo, bom e péssimo. Na somatória de ótimo e bom, temos um total de 96%, e 4% de péssimo. Quanto a alcançar o indicador, que é de 97%, tivemos somente 1% para baixo.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufcm.edu.br

7- RECOMENDA O HC/UFTM A PARENTES E AMIGOS

Podemos perceber que, a clientela recomendaria o HC/UFTM a parentes e familiares, chega a 100% de positividade. O índice de insatisfação é muito baixo e, são pontuais, fáceis de serem sanados.



8- CONCLUSÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário, torna-se importante instrumento de gestão e efetiva a participação social nas decisões da administração, melhorando assim, a nossa prestação de serviços.

Este instrumento fortalece as atividades da Ouvidoria junto aos gestores e a clientela. Motiva o os trabalhadores a um desempenho eficiente ao promoverem melhorias em suas Unidades. A certificação das Unidades que não apresentam o índice negativo tem proporcionado um ambiente mais saudável, comprometido, acolhedor e humanizado.