



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

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

EXPEDIENTE:

Evandro D. Souza
Ouvidor do HC/UFTM

Fernanda Souza S. da Rocha
Secretária

PESQUISADORA:

Cristina de Oliveira
Enfermeira



1- INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, é um instrumento adotado pela Ouvidoria com o principal intuito em conhecer o grau de satisfação dos pacientes que utilizaram os serviços de saúde ofertados pelo HC/UFTM.

Esta pesquisa utilizou o método de questionário aplicado por um pesquisador, que percorreu 11 Unidades no mês de agosto de 2018, com uma amostra de 160 pacientes internados, tendo por parâmetro o número de leitos ativos que é de 274, com uma taxa de ocupação 0,86%. O questionário baseia em questões simples e padronizadas como: atendimento de nossa recepção, atendimento médico e de enfermagem, nossos serviços de Nutrição, limpeza e acomodações. Se conhecem os nomes dos profissionais que os atendem e se recomendariam o HC/UFTM aos amigos e familiares.

Pertinente dizer que, a pesquisa de satisfação do usuário, trata-se de estratégia no sentido de avaliar a dimensão subjetiva dos serviços prestados, onde se busca, observar a percepção dos pacientes e acompanhantes sobre as unidades de saúde e os procedimentos realizados.

A Ouvidoria utiliza-se de questões abertas para corroborar com as respostas obtidas no questionário, em que a maioria da clientela manifesta sua satisfação elogiando as Unidades, em menor número, pontuam algumas fragilidades.

Oportuno dizer que, ao identificarmos as opiniões da clientela, suas percepções de um modo geral referente as Unidades, no que tange a prestação do atendimento da equipe de saúde, deve-se reconhecer que mesmo com todas as dificuldades e limitações, o índice de satisfação chega a ser acima da média. No quesito infraestrutura, como acomodações, limpeza e nutrição temos obtido resultados satisfatórios.



Salientamos que, a Ouvidoria pactuou em seu Plano Diretor Estratégico um indicador de satisfação a ser mantido em 97%, na somatória entre o ótimo e bom, resultado confirmado nesta pesquisa realizada no mês de agosto. As Unidades que não apresentaram em sua pesquisa indicador de péssimo, foram em um total de 4 Unidades, entre as 11 pesquisadas, sendo: UTI- Neonatal; UTI- Adulto; Berçário e a Ginecologia e Obstetrícia, estas receberão o Certificado de Melhor Unidade em satisfação.

Por fim, em síntese, a pesquisa em seu viés, tem por finalidade a de estabelecer um canal aberto e direto de comunicação com os usuários do HC/UFTM (SUS), sendo possível obter informações uteis para conhecimento da qualidade dos serviços prestados. Torna-se instrumento de gestão que auxilia no aperfeiçoamento da gestão pública, melhorando o atendimento prestado pela instituição aos cidadãos.

2- ANÁLISE DA PESQUISA

O presente trabalho tem por objetivo de descrever a metodologia de encaminhamentos do resultado apresentado, relatar as fragilidades encontradas, os pontos positivos encontrados nas respostas, suas características indicadas nas diferentes unidades, fazer análise geral dos resultados obtidos.

Em que pese haver entendimento, referente a finalidade desta pesquisa, é o de identificar as possíveis irregularidades e veracidade das informações, pertinente a prestação dos serviços. Sendo assim, as fragilidades encontradas, foram tratadas com os chefes das Unidades, Hotelaria e Diretoria de Enfermagem, com os devidos encaminhamentos de melhoria.



A metodologia utilizada é qualitativa, realizada por meio de questionário aplicado por um pesquisador, onde utilizamos o total de leitos, pacientes internados e média por cada clínica. O questionário possui questões simples, pontuais e padronizadas, facilitando a compreensão do atendimento e favorecendo a possibilidade de resposta.

3- SUGESTÕES APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Após a tabulação da pesquisa de satisfação do usuário, ela passa por uma análise avaliando o perfil de cada Unidade, os pontos levantados como fragilidades são negociados com as Chefias das Unidades para adequar os problemas levantados, que só serão reavaliados na próxima pesquisa.

Em decorrência dos pontos frágeis levantados, podemos observar que, nosso serviço de Nutrição foi o que mais se destacou, quanto, a falta de tempero, variedades e o arroz cru. As acomodações, se destacaram em alguns setores como neurologia e pediatria. A recepção, houve um problema de comunicação entre duas Unidades, neurologia e ortopedia, em que, a dificuldade que gerou a queixa, foi quanto da demora em informar a recepção na troca de pacientes. Em relação ao atendimento médico, a falta de informações ao paciente e familiares sobre os procedimentos adotados.

Todos estes pontos, já foram pactuados com as chefias das unidades para se adequarem, sanando o problema, os quais foram pontuais. Os encaminhamentos e propostas de melhorias estão lavradas em ata, realizadas com cada unidade e esta Ouvidoria.



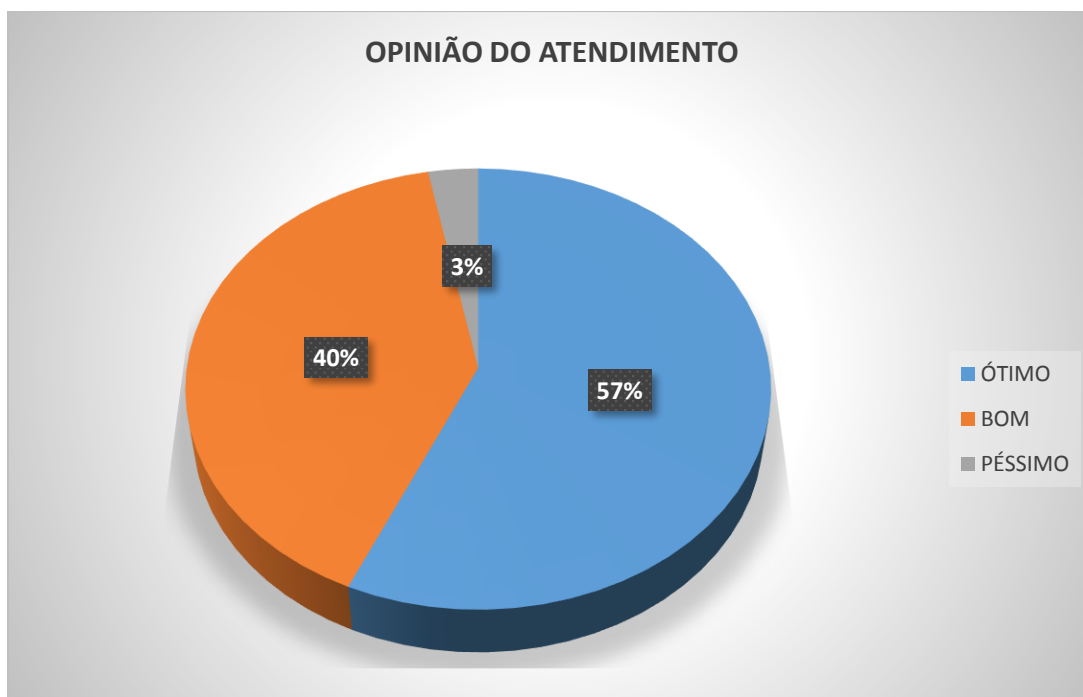
4- AMOSTRAGEM DA PESQUISA

CLÍNICA	QUANTIDADE LEITOS	QUANTIDADE LEITOS TAXA OCUPAÇÃO	PROPORÇÃO	AMOSTRA POR LEITOS
Clínica Médica	37	32	0,14	22
Clínica Cirúrgica	61	52	0,22	35
Ortopedia	17	15	0,06	10
Neurologia	17	15	0,06	10
Pronto Socorro Adulto	22	19	0,08	13
Pronto Socorro Pediátrico	10	9	0,04	6
UTI Adulto	20	17	0,07	12
UTI Neonatal	20	17	0,07	12
Ginecologia/Obstetrícia	35	30	0,13	20
Berçário	11	9	0,04	6
Pediatria	24	21	0,09	14
TOTAL	274	235	1	160

Taxa Ocupação	Amostragem
0,8561	160

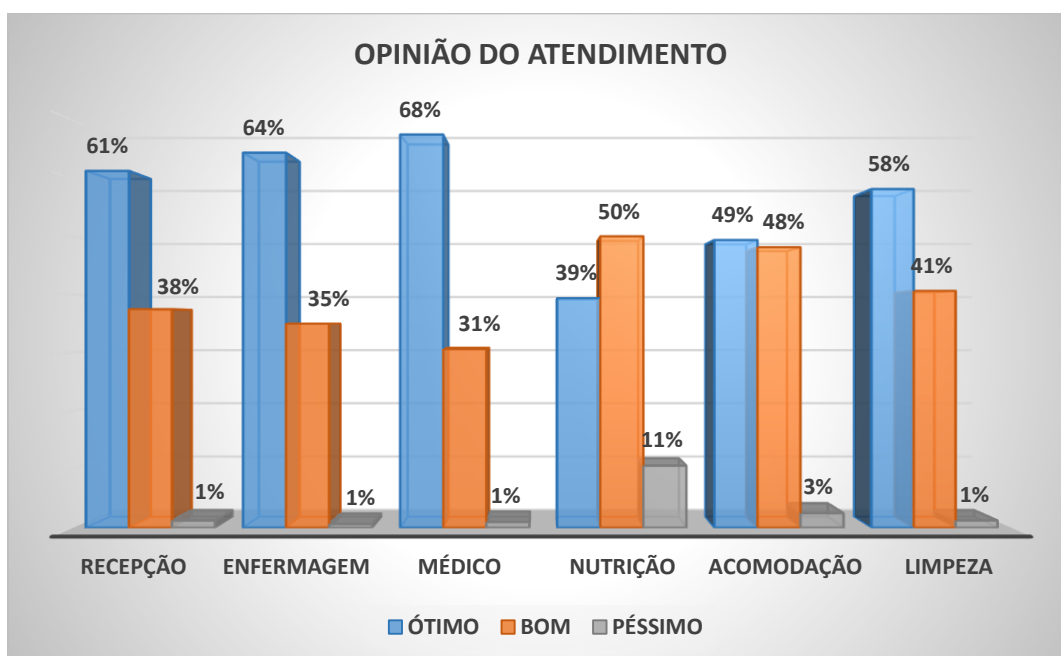
5- DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA

5-1- Opinião geral sobre nosso atendimento, o percentual de ótimo, bom e péssimo:

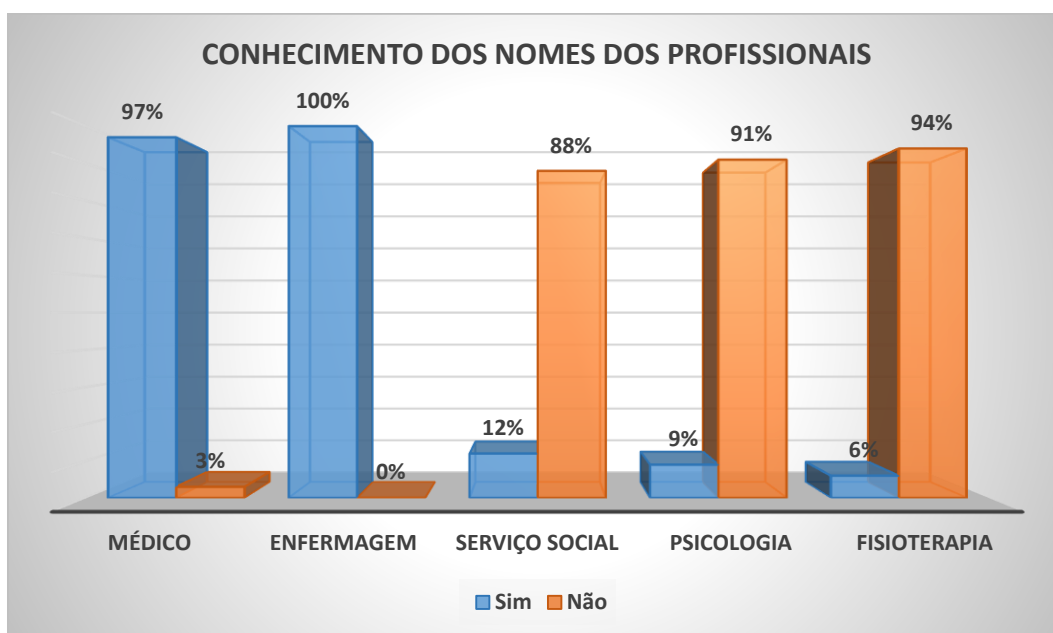




5-2- Opinião geral das modalidades pesquisadas:

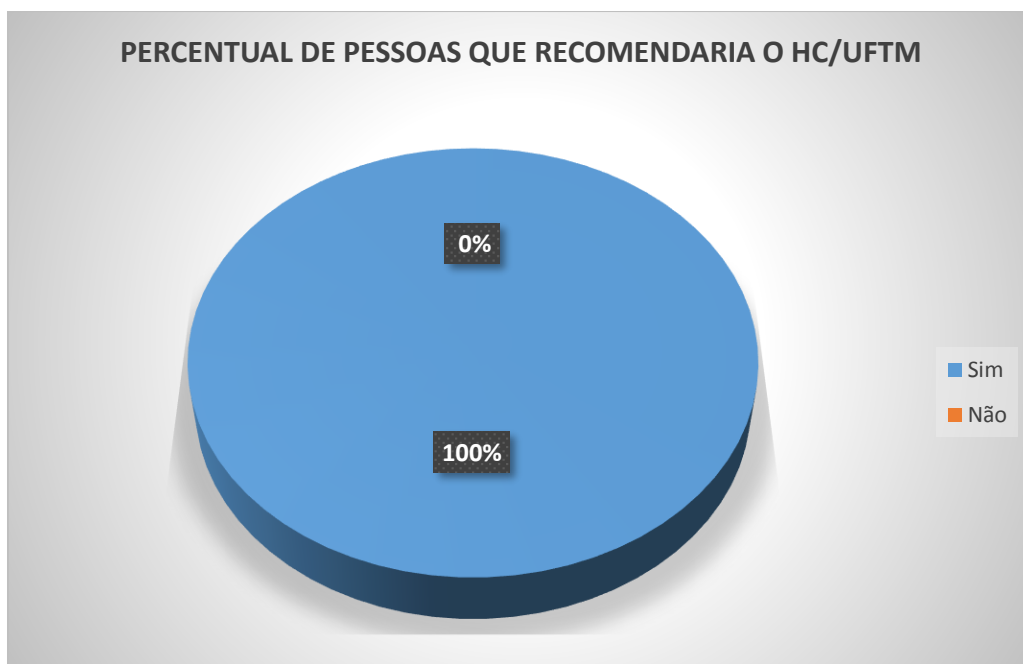


5-3- Opinião geral em porcentagem sobre em conhecer os nomes dos profissionais:





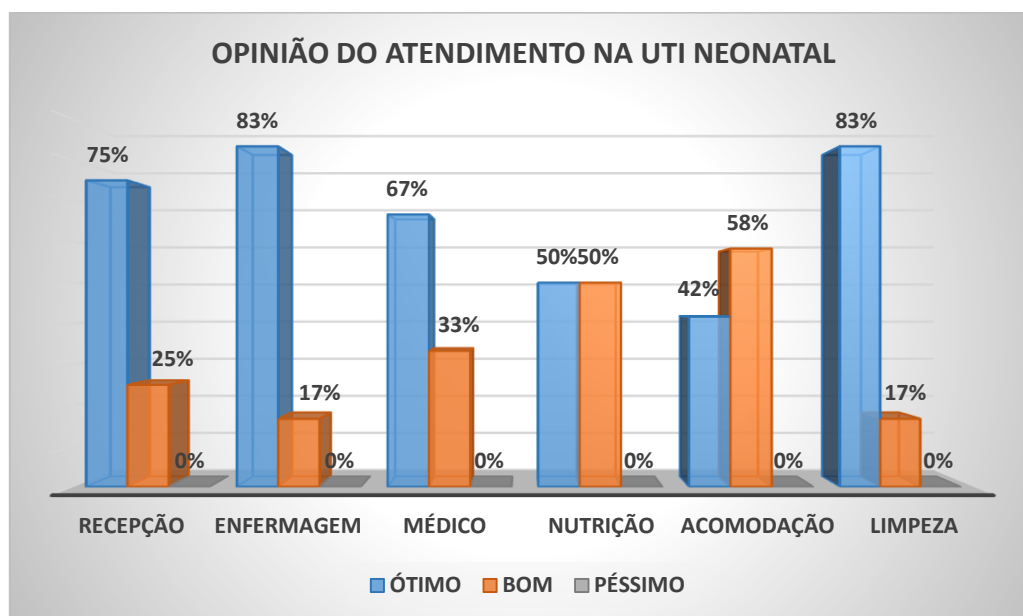
5-5- Opinião geral em percentual se o cliente recomendaria o HC/UFTM aos amigos e familiares:

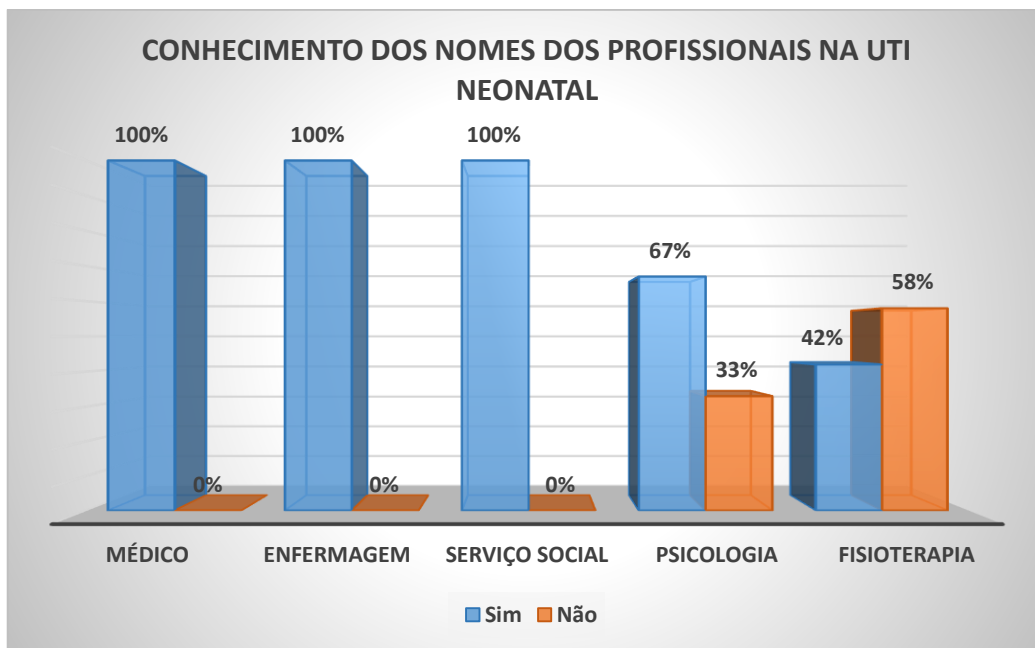




6- Apresentação dos dados por cada unidade pesquisada em todas as modalidades indicada na pesquisa.

6-1- UNIDADE DE UTI-NEONATAL



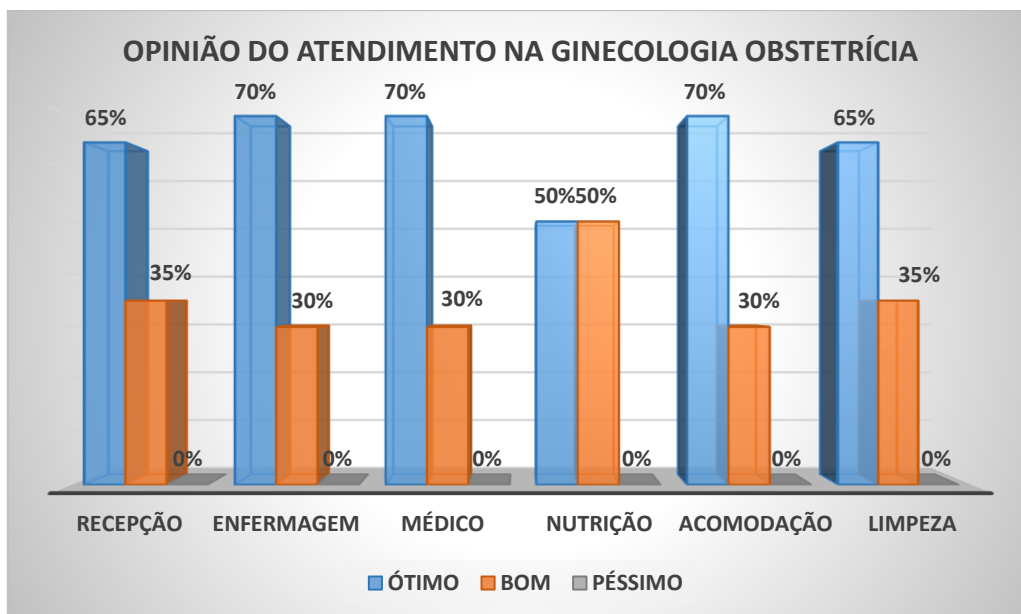


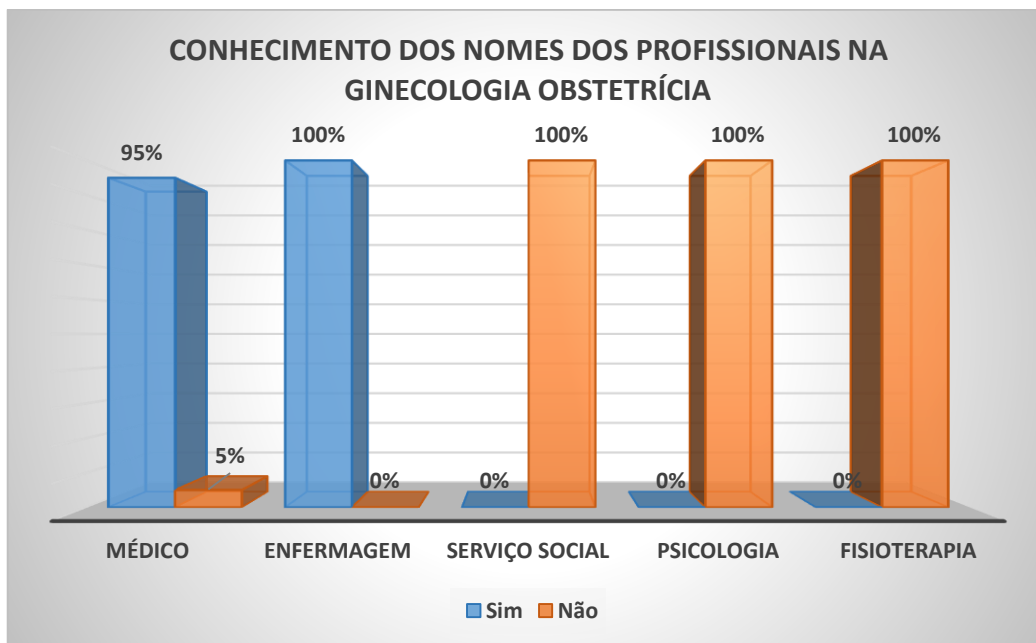
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-2- UNIDADE DE GINECOLOGIA E OBSTETRICIA



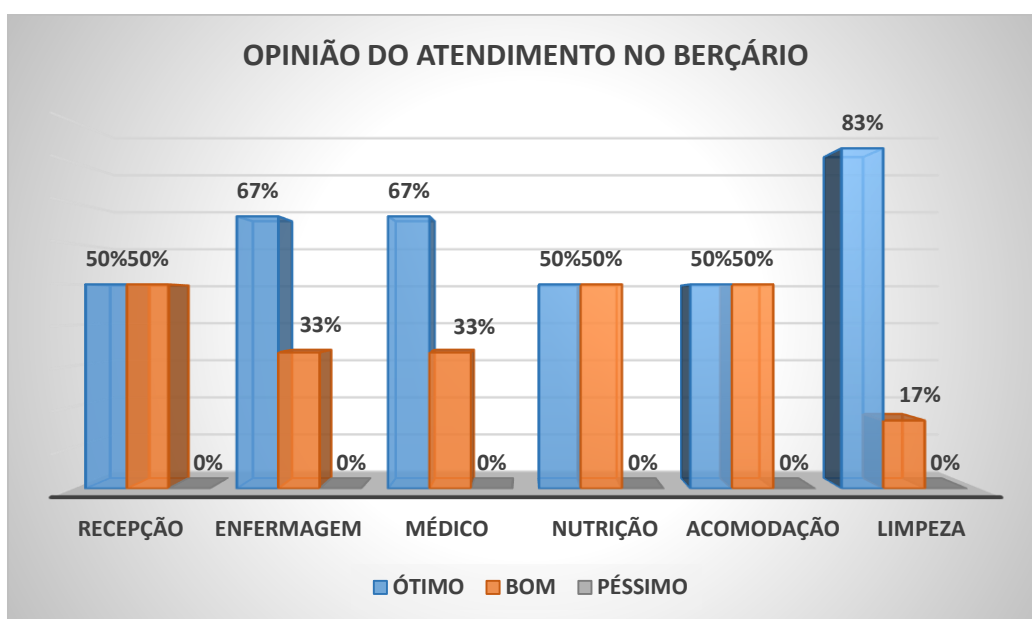


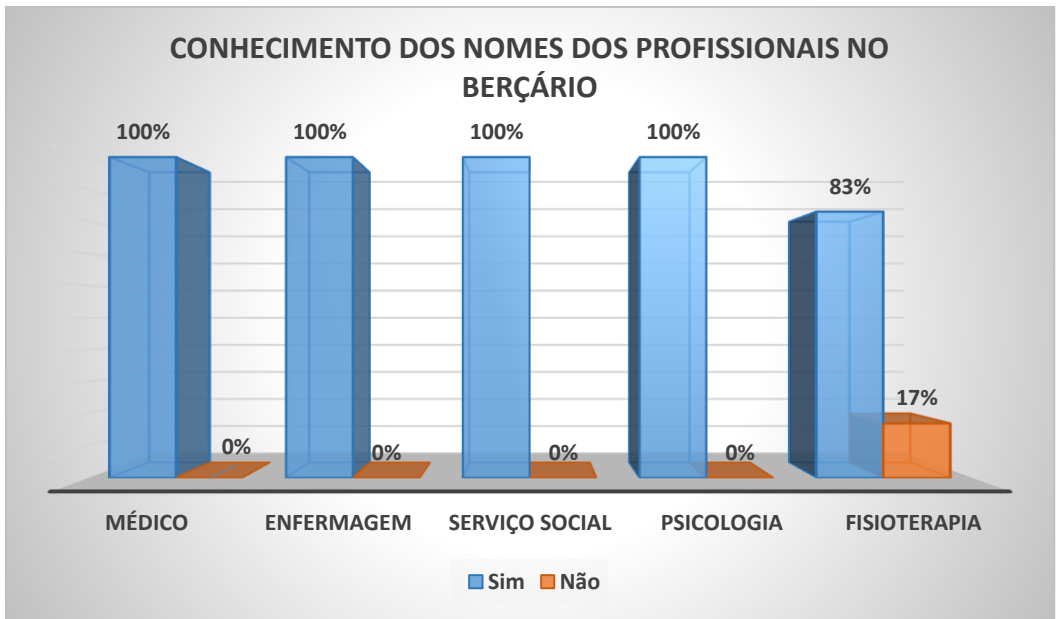
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-3- UNIDADE DO BERÇÁRIO



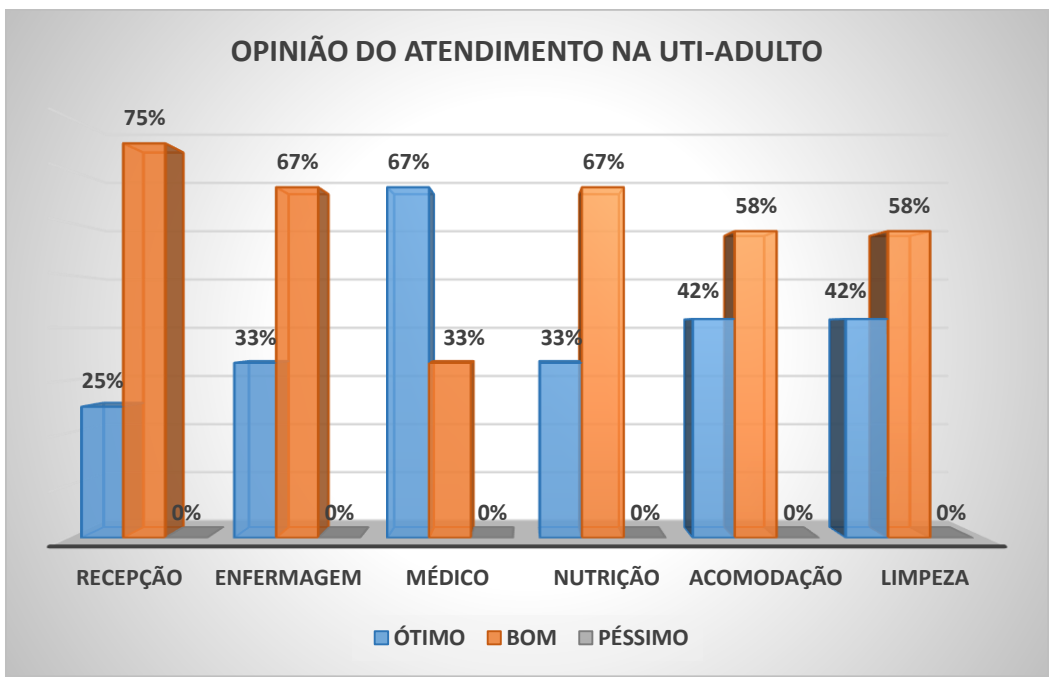


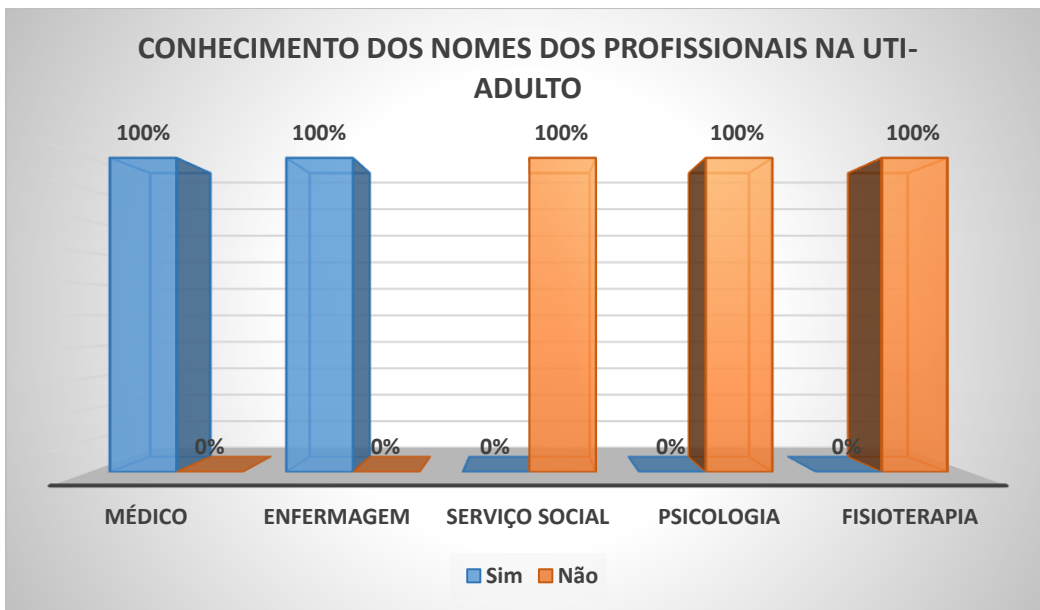
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-4- UNIDADE DE UTI-ADULTO





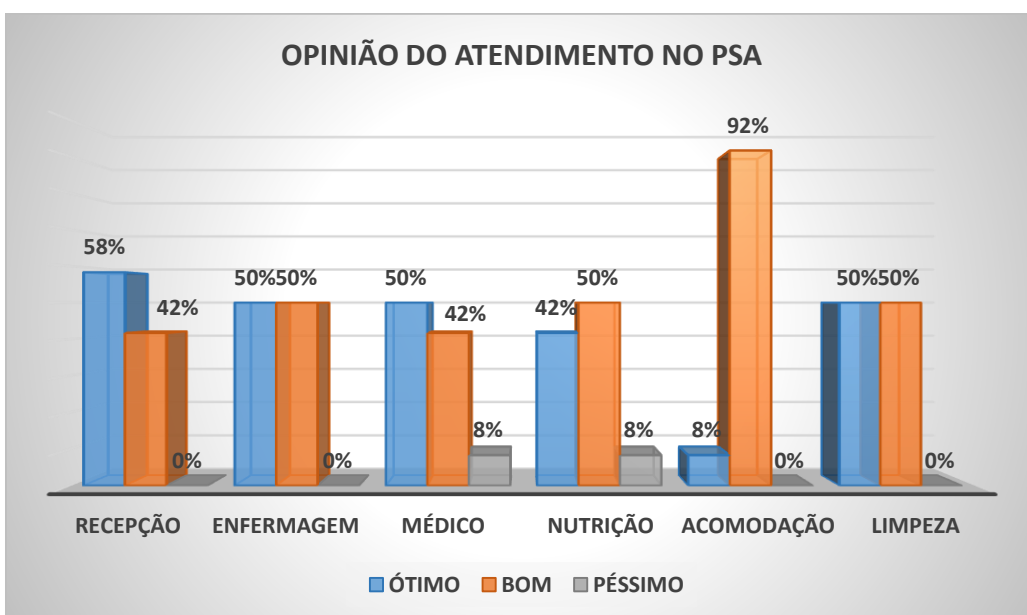
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

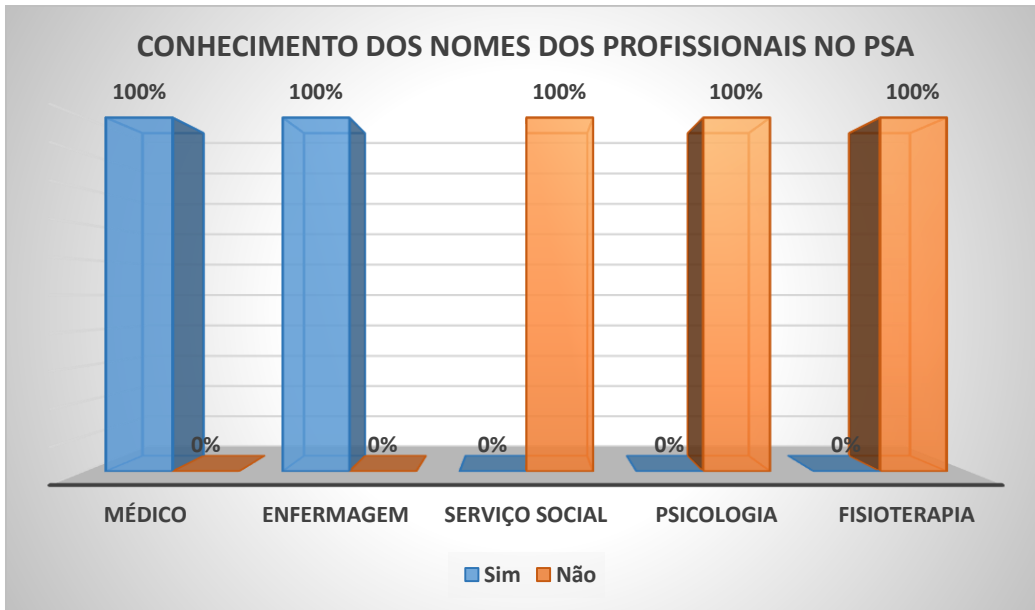


Ouvidoria

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

6-5- UNIDADE DO PRONTO SOCORRO ADULTO



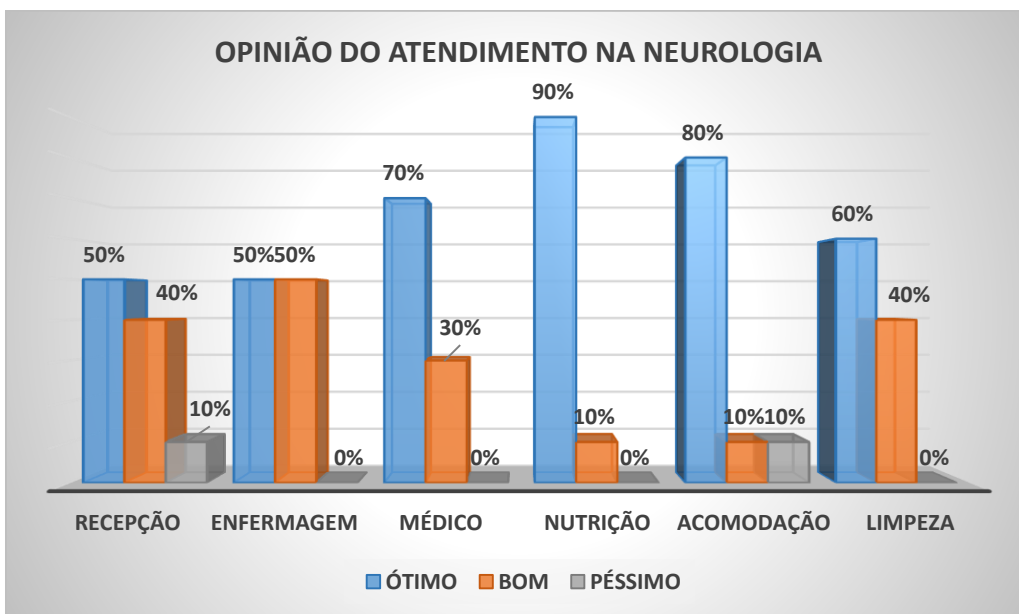


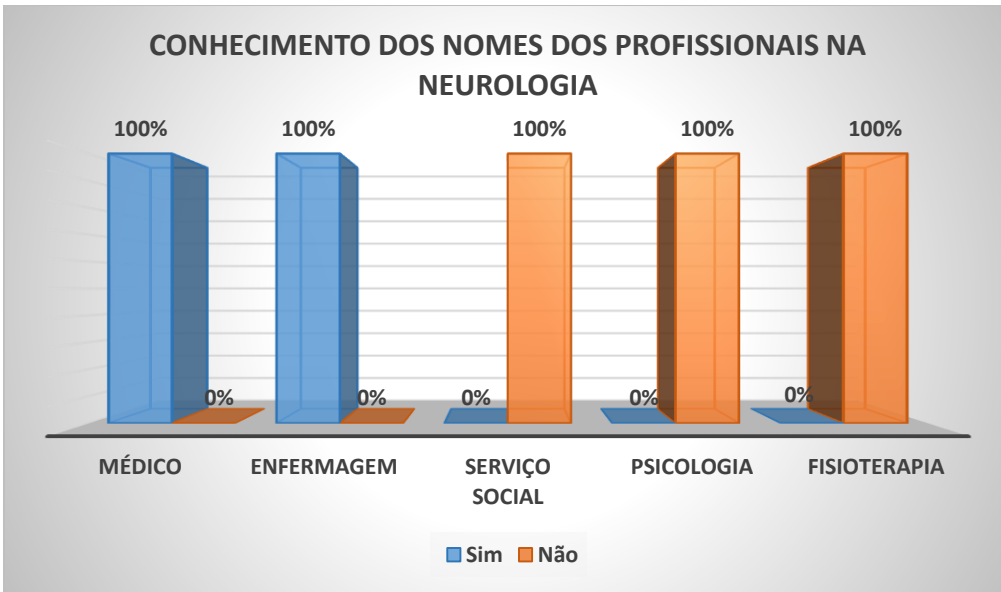
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS



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

6-6- UNIDADE DE NEUROLOGIA





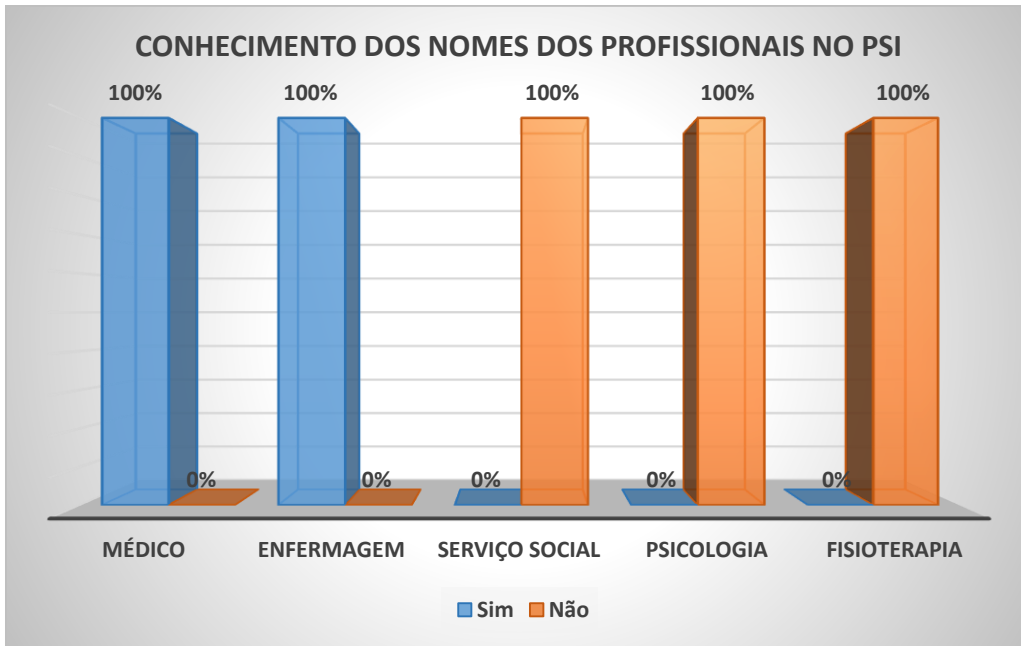
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-7- UNIDADE DO PRONTO SOCORRO INFANTIL



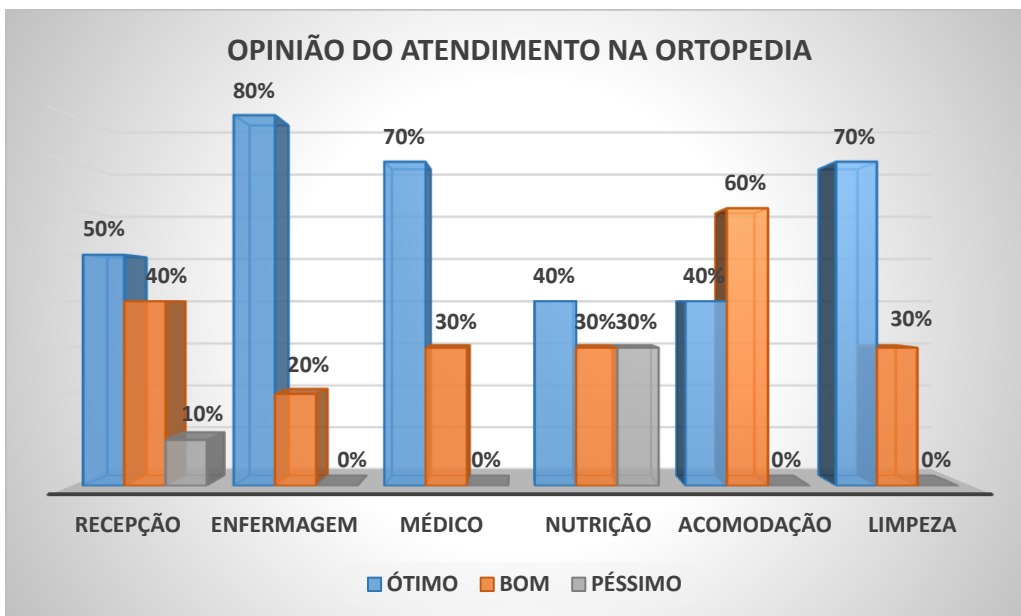


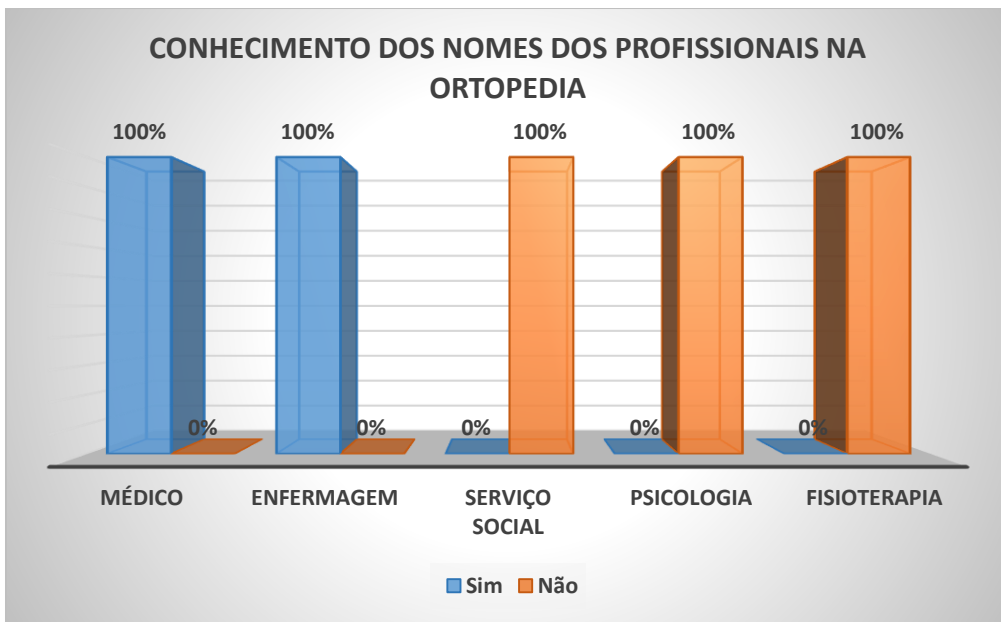
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-8- UNIDADE DE ORTOPEDIA



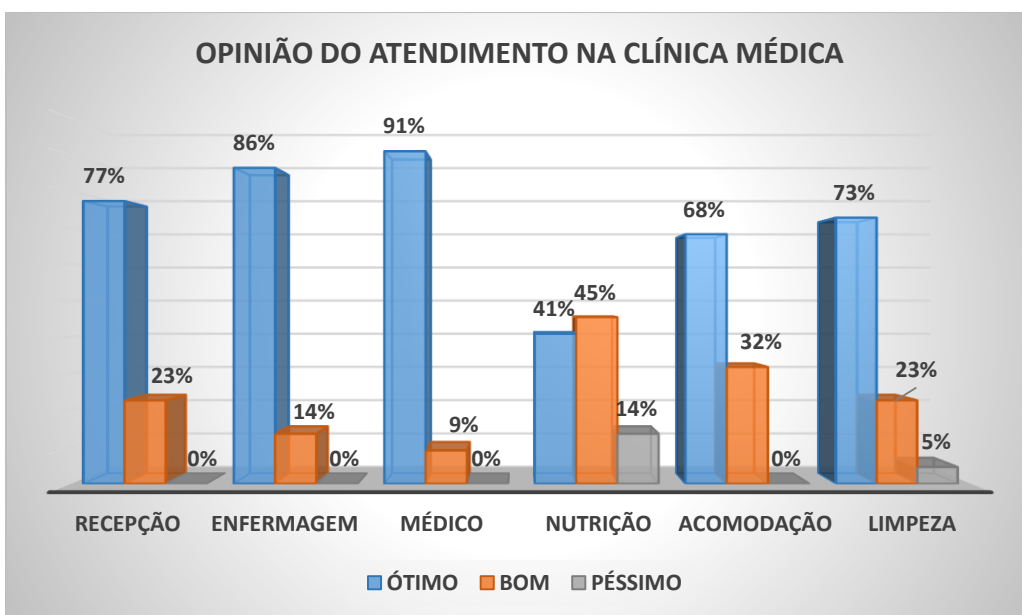


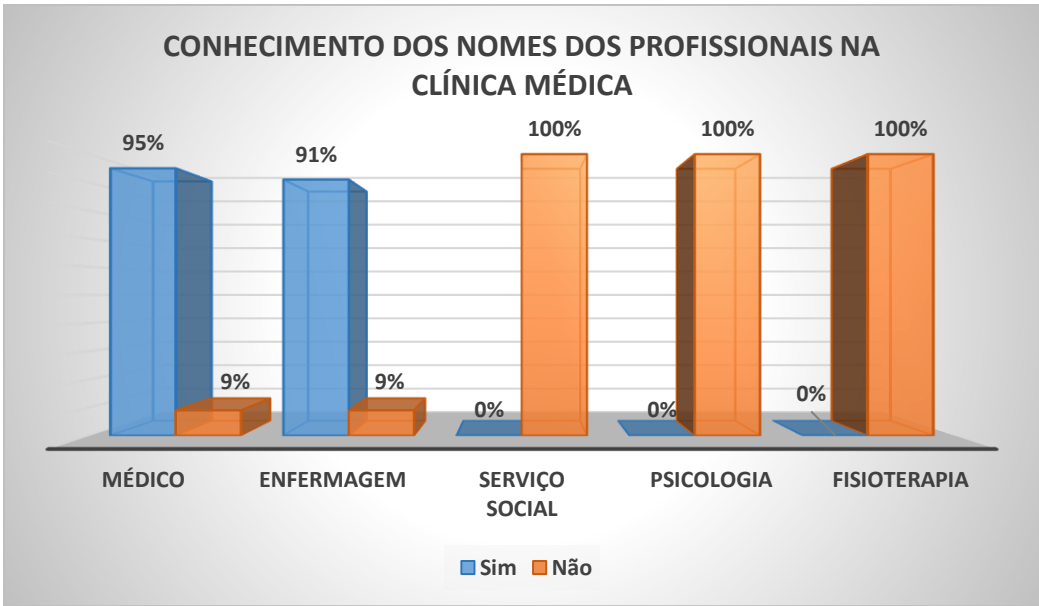
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-9- UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA



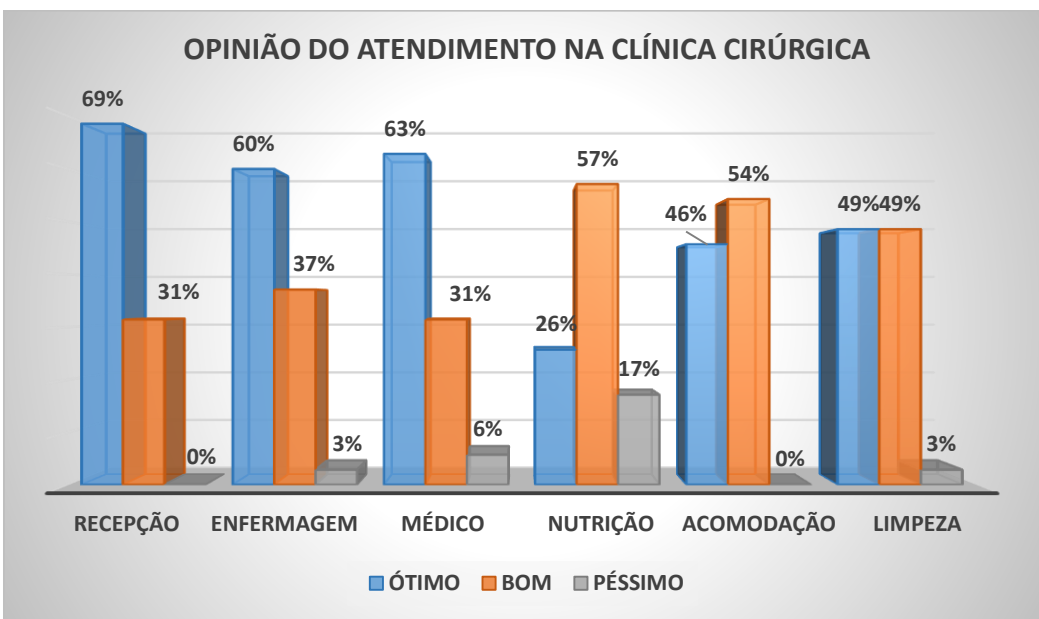


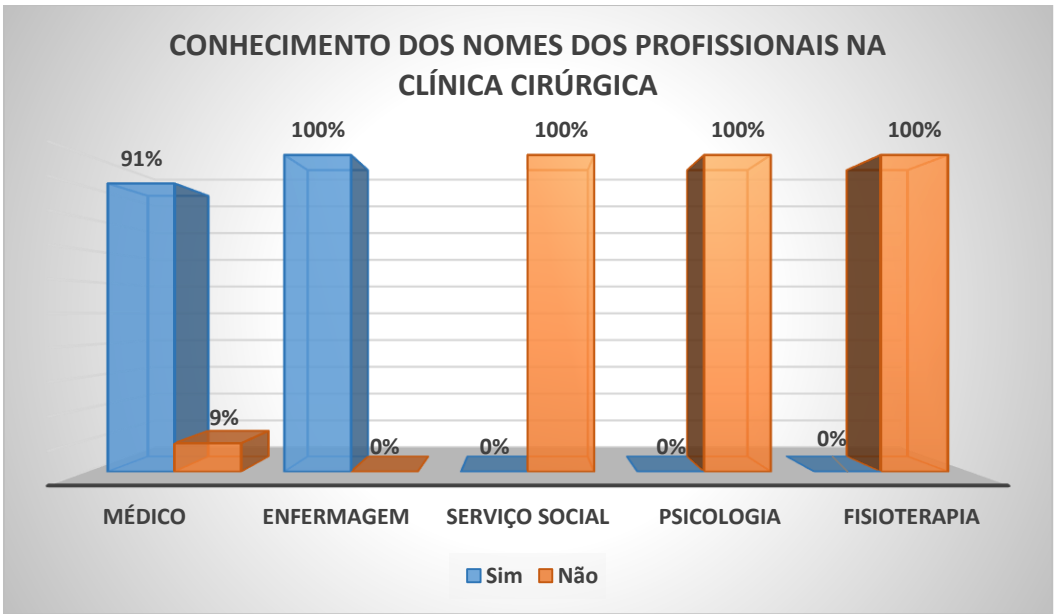
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



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

6-10- UNIDADE DE CLÍNICA CIRURGICA





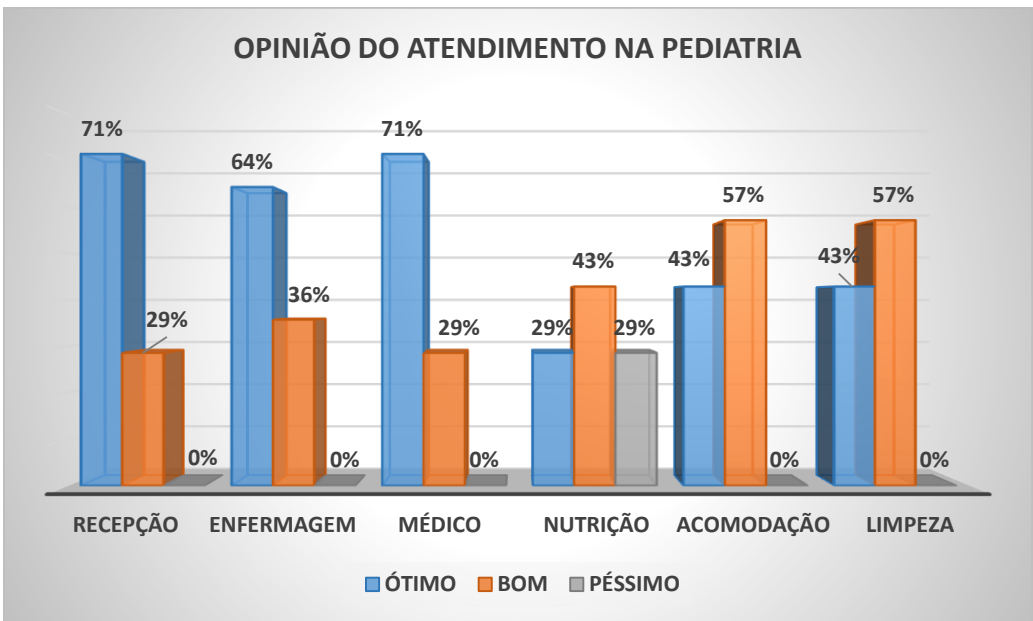
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

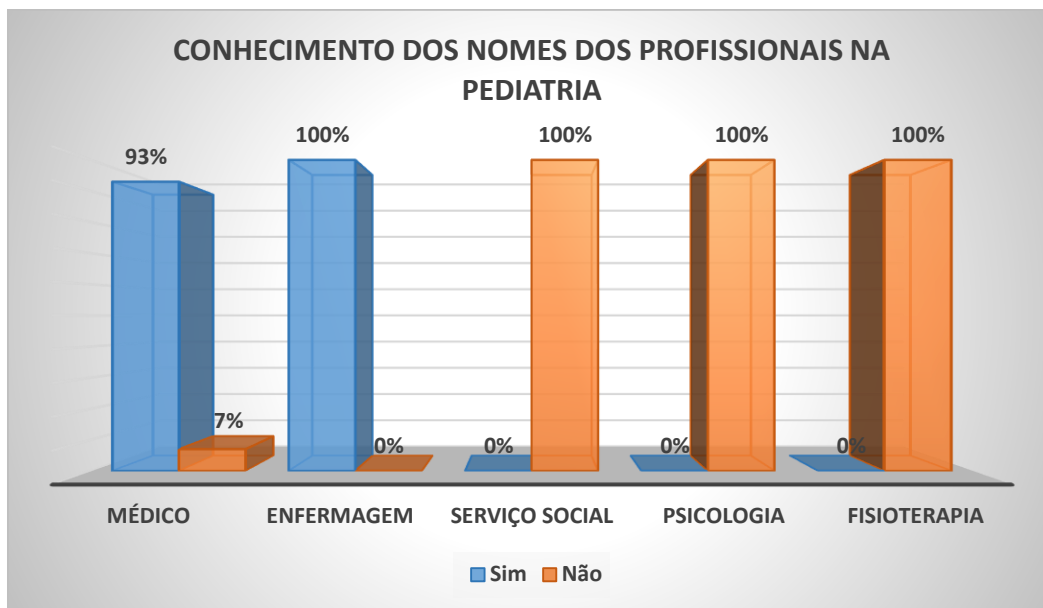


Ouvidoria

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

6-11- UNIDADE 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

7- CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação do usuário do HC/UFTM, torna-se relevante e efetiva ser importante instrumento de gestão, que traz o conhecimento e a avaliação das Unidades pesquisadas. Abrange o HC/UFTM, envolvendo cada gestores e chefias das respectivas Unidades, com o objetivo em melhorar os serviços prestados.

Salientamos que, os pontos frágeis apontados pelos clientes, foram discutidos coma as áreas indicadas e, pactuado com as chefias as melhorias necessárias, as serão reavaliadas na próxima pesquisa.

Por fim, uma das utilizações imediatas realizada pela Ouvidoria, com os resultados da pesquisa, foi a classificação das Unidades que não obtiveram nenhum péssimo e, premia-las com um certificado de melhor unidade na

percepção de nossos usuários. Assim, podemos conseguir manter o índice proposto como indicar em 97% da satisfação da prestação de nossos serviços.

UBERABA-MG-2018